

**ANALISIS IMPLEMENTASI LAYANAN PENGADUAN DAN
PENANGANAN PENGADUAN BERBASIS SISTEM INFORMASI
DI DKI JAKARTA
(Studi Kasus Aplikasi QLUE)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Politik Pada
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Dengan Peminatan Metode Ilmu
Politik**

**Oleh:
Iszmi Akbar
NIM. 125120507111014**



**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2016**

**ANALISIS IMPLEMENTASI LAYANAN PENGADUAN DAN
PENANGANAN PENGADUAN BERBASIS SISTEM INFORMASI
DI DKI JAKARTA
(Studi Kasus Aplikasi QLUE)**

SKRIPSI

Disusun oleh :

Iszmi Akbar

NIM. 125120507111014

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Mar'atul Makhmudah., S.IP., M.Si
NIP. 80080311120410

Taufik Akbar S.IP., M.IP
NIP. 20140585110411001

**ANALISIS IMPLEMENTASI LAYANAN PENGADUAN DAN
PENANGANAN PENGADUAN BERBASIS SISTEM INFORMASI
DI DKI JAKARTA
(Studi Kasus Aplikasi QLUE)**

SKRIPSI

Oleh :

Iszmi Akbar

NIM. 125120507111014

Tim Penguji :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Mar'atul Makhmudah., S.IP., M.Si
NIP. 80080311120410

Taufik Akbar S.IP., M.IP
NIP. 20140585110411001

Anggota Sidang

Anggota Sidang

Dr. Hilmy Mochtar, MS
NIP.195201011982031006

H.B. Habibi Subandi, S.Sos., MA
NIP. 2013048409051001

Dekan FISIP Universitas Brawijaya

Prof. Dr. Unti Ludigdo, AK.
NIP. 19690814 199402 1 001

PERNYATAAN

Iszmi Akbar
NIM. 125120507111014

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul **Analisis Implementasi Layanan Pengaduan dan Penanganan Pengaduan Berbasis Sistem Informasi di DKI Jakarta (Studi Kasus: Aplikasi QLUE)** adalah benar-benar karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Malang, April 2016
Yang membuat pernyataan

Iszmi Akbar
NIM. 125120507111014

ABSTRAK

Iszmi Akbar, Program Sarjana, Jurusan Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya Malang, 2016, Analisis Implementasi Layanan Pengaduan dan Penanganan Pengaduan Berbasis Sistem Informasi di DKI Jakarta (Studi Kasus: Aplikasi QLUE). Tim Pembimbing: Mar'atul Makhmudah S.IP., M.Si dan Taufik Akbar S.IP., M.IP.

Pemerintah DKI Jakarta terus melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya dengan cara mengikutsertakan partisipasi masyarakat melalui pengaduan. Diwadhahi oleh *Jakarta Smart City*, DKI Jakarta saat ini memiliki sarana pengaduan masyarakat berbasis sistem informasi. Sarana pengaduan masyarakat tersebut bernama QLUE. QLUE diluncurkan oleh perusahaan swasta bernama PT. TerralogiQ. Dengan memanfaatkan teknologi dan sistem informasi *e-government*, QLUE merupakan sarana pengaduan yang mengadopsi sistem media sosial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memberikan informasi mengenai implementasi layanan pengaduan dan penanganan pengaduan pada aplikasi QLUE ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa efek dari penerapan layanan pengaduan dan penanganan pengaduan pada aplikasi QLUE, diantaranya: partisipasi masyarakat dalam melakukan meningkat cukup drastis, adanya transparansi kinerja aparatur pemerintahan DKI Jakarta, serta aktifnya masyarakat mengadukan pelayanan pihak swasta di DKI Jakarta.

Kata kunci: Pengaduan, Penanganan Pengaduan, Partisipasi, Sistem Informasi.

ABSTRACT

Iszmi Akbar, Bachelor Degree, Department of Political Science, Social and Political Science Faculty, University of Brawijaya Malang, 2016, Analysis Implementation Complaint Service and Handling Complaint Based Information System In DKI Jakarta (Case Study: QLUE's Application). Supervisor: Mar'atul Makhmudah S.IP., M.Si and Taufik Akbar S.IP., M.IP.

Provincial Government of DKI Jakarta has continuously undertaking some efforts to intensify quality of the public service within its administrative region, one of the efforts is by engaging public participations through public complaint program. DKI Jakarta now already has the media of public complaint program based on system information. The media named QLUE. QLUE launched by TerralogiQ Inc., a private company based from DKI Jakarta. QLUE itself is a media of public complaint, the method of QLUE is adopting system of media social. This study is using Qualitatif Descriptive Research, which intended to gives information about the implementation of public complaint program service and the handling of complaints from public through QLUE application. The study indicates some impacts from the implementation and the handling, i.e. drastic increment of public participations in supporting government program, emerging the transparency of Provincial Government of DKI Jakarta apparatus performance, and embodies a tool this public are available to complain about the service of private company toward Provincial Government of DKI Jakarta.

Keywords: Complaint, Handling Complaint, Participation, System Information.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas berkat rahmat serta petunjuk-Nya Skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu yang telah ditentukan. Laporan penelitian skripsi ini diajukan sebagai tahap akhir dari penyelesaian mata kuliah skripsi, penelitian di DKI Jakarta selama kurang lebih tiga bulan dan laporan ini juga merupakan salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa program S1 Ilmu Politik Universitas Brawijaya. Pelaksanaan penelitian skripsi ini dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati oleh pengelola program dari Universitas Brawijaya.

Dengan demikian laporan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Pemerintah DKI Jakarta, PT. TerralogiQ, dan masyarakat DKI Jakarta. Dalam kesempatan ini juga, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu selama pelaksanaan kegiatan praktik kerja nyata sampai terselesainya laporan penelitian skripsi ini. Ucapan terima kasih peneliti haturkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan umur dan kesempatan kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan pelaksanaan dan penyelesaian skripsi.
2. Darwati dan Agus Sudrajat selaku orangtua tercinta yang selalu mendoakan anak-anaknya agar selalu sehat dan sukses.
3. Zulyati selaku tante peneliti yang selalu memberikan dukungan dan doa serta membantu merawat peneliti hingga pada masa sekarang ini.

4. Imam Firmansyah selaku kakak kandung peneliti yang tak henti-hentinya memberikan dukungan untuk selalu fokus pada masa perkuliahan.
5. Agustinus H. Wibowo selaku pimpinan perusahaan tempat bapak peneliti bekerja yang sudah memberikan bantuan biaya pendidikan kepada peneliti. Semoga beliau dan keluarga diberikan kesehatan dan keberkahan.
6. Dr. Hilmy Mochtar, MS selaku Ketua Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya, terima kasih atas dukungan dan dorongannya.
7. Mar'atul Makhmudah S.IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi, terima kasih atas segala dukungan dan dorongannya yang telah membimbing dalam menyelesaikan mata kuliah Skripsi ini selama di kampus.
8. Taufik Akbar S.IP., M.IP., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, terima kasih atas segala dukungan dan masukan terhadap penyusunan Skripsi ini.
9. Martua Johaness Edward, selaku *Head Marketing* QLUE yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai sehingga peneliti mendapatkan data terkait penelitian ini.
10. Anesthesia Novianda, selaku *Outreach Manager Jakarta Smart City*, berkat wawancara dengannya peneliti dapat melengkapi data penelitian ini.
11. Warga DKI Jakarta pengguna aplikasi QLUE yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Namun, dengan segala hormat bantuan dari kalian sangat membantu.

12. Temen-temen peneliti yang dalam sepuluh tahun terakhir memberikan pengalaman yang berharga dalam hubungan pertemanan ini. Rizki, Ejja, Aqli, dan Dito kelak kita akan menertawakan bareng usaha kita menggapai kesuksesan masing-masing. Semoga kita semua sehat selalu, sukses, dan bahagia kedepannya. Tidak sabar mendengar kabar kesuksesan kalian.
13. Nila, Della, Didit, dan Ichal yang juga selalu mendukung peneliti untuk menggapai kesuksesan. Peneliti senang bisa kenal kalian.
14. Teman-teman kost laki-laki Mondokaki 20 yang memberikan pengalaman dan cara bersikap baik-baik saja, ketika sedang berada di masa jenuh dalam merantau.
15. Senior peneliti yang selalu membimbing dan memberikan informasi terkait perkuliahan ketika peneliti masih berstatus mahasiswa baru. Fajri, Fakhrian, Dani, Kukuh, terima kasih bimbingannya.
16. Teman-teman di Jakarta yang juga memberikan dukungan untuk peneliti agar dapat menyelesaikan studinya di Malang. Dwi, Destanto, Fajar, Anugrah dan Eko, terima kasih doa dan dukungannya.
17. Teman-teman DisiniBisaBayarBPJS yang selalu mau diajak untuk menyerupt kopi ketika peneliti sedang berada di masa jenuh. Ican, Wicak, Izul, Reva, Fandi, dan Revandi, setelah ini tetap *keep in touch*.
18. D.Maswara dan Tito Delfi mendukung peneliti untuk cepat menyelesaikan studi ini. Selain itu, terima kasih atas pengalaman kerja yang D.Maswara bagikan kepada peneliti, sangat bermanfaat.

19. Terima kasih kepada Henny Anggarini dan Giscka Canna yang sudah menjadi pembimbing eksternal peneliti dalam menyusun skripsi ini. Semoga sukses, kalian.
20. Terima kasih kepada POPULI CENTER yang telah memberikan peneliti kesempatan *internship* di kantornya. Pengalaman yang sangat berharga pernah bekerja bareng bersama POPULI CENTER.

Dalam penyusunan mata kuliah skripsi ini, peneliti sadar bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga hasil penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan akhir kata, peneliti ucapkan terima kasih atas semuanya.

Malang, April 2016

Peneliti

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| COVER | i |
| LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI..... | iii |
| PERNYATAAN..... | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR SINGKATAN..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Fokus Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB II TINJAUAN TEORITIS | 8 |
| 2.1 Dasar Teori | 8 |
| 2.2.1 <i>Good Governance</i> | 8 |
| 2.2 Tinjauan Konseptual..... | 17 |
| 2.2.1 <i>Smart City</i> | 17 |
| 2.2.2 <i>E-Government</i> | 17 |
| 2.2.1(a) <i>Manfaat E-Government</i> | 25 |
| 2.2.3 Pengaduan dan Penanganan Pengaduan | 26 |
| 2.3 Penelitian Terdahulu..... | 30 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran | 34 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 35 |
| 3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 35 |
| 3.2 Lokasi Penelitian | 36 |
| 3.3 Fokus Penelitian | 36 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 37 |
| 3.5 Teknik Pemilihan Informan..... | 38 |
| 3.6 Instrumen penelitian | 40 |
| 3.7 Sumber Data | 41 |
| 3.8 Teknik Analisis Data | 42 |
| 3.9 Teknik Keabsahan Data..... | 43 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 45 |
| 4.1 Gambaran Umum | 45 |
| 4.1.1 Profil Jakarta Smart City..... | 45 |
| 4.1.2 <i>Jakarta Smart City</i> sebagai Unit Kerja | 48 |

| | | |
|-----------------------------|--|-------------------------------------|
| 4.1.3 | Struktur Organisasi <i>Jakarta Smart City</i> | 49 |
| 4.1.4 | PT. TerralogiQ | 52 |
| 4.2 | Data Fokus Penelitian..... | 56 |
| 4.2.1 | Aplikasi QLUE | 56 |
| 4.3 | | Fokus |
| | Pembahasan..... | 67 |
| 4.3.1 | Aplikasi QLUE sebagai cara Menciptakan <i>Good Governance</i> di DKI Jakarta | 68 |
| 4.2.3 | Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Sistem Informasi di DKI Jakarta | 81 |
| 4.2.3.1 | Pola Interaksi Pemerintah-Masyarakat Melalui Aplikasi QLUE ... | 101 |
| 4.3.3 | Implementasi Penanganan Pengaduan Pada Aplikasi QLUE | 103 |
| BAB V PENUTUP | | 110 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 110 |
| 5.2 | Rekomendasi | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR PUSTAKA | | 113 |
| LAMPIRAN | | 116 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 32 |
| Tabel 4.1 Sasaran, Strategi dan Arah Kebijakan Misi Kelima | 73 |
| Tabel 4.2 Data Laporan QLUE | 92 |
| Tabel 4.3 Ranking Pengguna dengan Poin Tertinggi | 96 |
| Tabel 4.4 Ranking Kelurahan Teratas dan Terbawah | 99 |
| Tabel 4.5 Ranking Kecamatan Teratas dan Terbawah | 99 |
| Tabel 4.6 Ranking Kotamadya Teratas dan Terbawah | 100 |
| Tabel 4.7 Ranking Teratas Staff Pemerintahan | 100 |
| Tabel 4.8 Ranking Teratas Dinas Pemerintahan | 100 |
| Tabel 4.9 Review Negatif Terbanyak | 103 |
| Tabel 4.10 Pola Interaksi Elemen <i>Good Governance</i> | 104 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Hubungan Pemerintah, Swasta, dan Masyarakat | 4 |
| Gambar 2.2 Unsur-Unsur Definisi <i>E-Government</i> | 22 |
| Gambar 2.3 Skema Kerangka Pemikiran | 34 |
| Gambar 4.1 Perkembangan <i>Jakarta Smart City</i> | 48 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi <i>Jakarta Smart City</i> | 49 |
| Gambar 4.3 Pilar PT. TerralogiQ | 54 |
| Gambar 4.4 Pilihan Masuk Aplikasi QLUE | 59 |
| Gambar 4.5 Pilihan Laporan yang ingin Dibuat | 61 |
| Gambar 4.6 Pilihan <i>Feedback</i> yang Diberikan | 62 |
| Gambar 4.7 Pilihan Topik Laporan Ke Pemerintah | 64 |
| Gambar 4.8 Status Pelaporan | 65 |
| Gambar 4.9 Topik Diskusi Kelurahan Pondok-Pinang..... | 67 |
| Gambar 4.10 Foto Kegiatan dan Poliing di Fitur Forum | 67 |
| Gambar 4.11 Laporan Masyarakat Pengguna QLUE tentang sampah | 84 |
| Gambar 4. 12 Tindak Lanjut Pengaduan..... | 85 |
| Gambar 4. 13 Pengaduan tentang Coretan Liar | 86 |
| Gambar 4. 14 Tindak Lanjut Pengaduan..... | 87 |
| Gambar 4. 15 Data Pengaduan Terkait Banjir | 90 |

DAFTAR SINGKATAN

| | |
|----------|--|
| BAPPENAS | : Badan Perencanaan Pembangunan Nasional |
| BPTSP | : Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu |
| BUMN | : Badan Usaha Milik Negara |
| BUMD | : Badan Usaha Milik Daerah |
| CEO | : <i>Chief Executive Officer</i> |
| DKI | : Daerah Khusus Ibukota |
| DBD | : Demam Berdarah Dengue |
| G2G | : <i>Government to Government</i> |
| G2B | : <i>Government to Bussiness</i> |
| G2C | : <i>Government to Citizens</i> |
| G2E | : <i>Government to Employee</i> |
| G-Mail | : Google-Mail |
| ITB | : Institut Teknologi Bandung |
| IT | : Information and Techology |
| JSC | : <i>Jakarta Smart City</i> |
| LSM | : Lembaga Swadaya Masyarakat |
| LAPOR! | : Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat |
| Monev | : Monitoring dan Evaluasi |
| PT | : Perseroan Terbatas |
| Pemprov | : Pemerintah Provinsi |
| PTSP | : Pelayanan Terpadu Satu Pintu |
| PPSU | : Petugas Pemeliharaan Prasarana dan Sarana Umum |
| RPJMD | : Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah |
| SKPD | : Satuan Kerja Perangkat Daerah |

| | |
|-----------|---|
| Satpol PP | : Satuan Polisi Pamong Praja |
| TIK | : Teknologi Informasi dan Komunikasi |
| TU | : Tata Usaha |
| UKP | : Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan. |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Peneliti dengan *Outreach Manager Jakarta Smart City*

Lampiran 2. *Jakarta Smart City Lounge*

Lampiran 3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Lampiran 4. Peneliti dengan *Head Marketing QLUE*

Lampiran 5. Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum

Lampiran 6. *Flyer Jakarta Smart City*

Lampiran 7. Surat Izin Penelitian dari BPTSP DKI Jakarta

Lampiran 8. Surat Izin Penelitian kepada PT. TerralogiQ

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan kegiatan ekonomi dan tumbuhnya sektor industri menjadikan kota-kota besar di seluruh dunia kini menghadapi tantangan yang besar. Urbanisasi yang tumbuh begitu pesat, kemacetan, tingkat kriminal yang tinggi, kesehatan yang belum memadai, lapangan kerja yang minim adalah berbagai permasalahan yang dihadapi oleh kota-kota besar di dunia. Peningkatan jumlah penduduk tidak disertai dengan ketersediaan sumberdaya, sehingga di perkotaan sering ditemui kondisi di mana orang-orang kesulitan untuk mendapatkan pekerjaan, kekurangan pasokan air bersih, serta fasilitas umum yang sangat minim. Dengan demikian, setiap individu di perkotaan mendapat “jatah” sumberdaya yang semakin sedikit.

Pusat pemerintahan Indonesia menjadikan Jakarta menjadi kota yang dituntut harus mampu memiliki segala bentuk penunjang kehidupan yang berkualitas. Kehidupan dengan kualitas hidup yang tinggi merupakan keinginan banyak orang. Keberadaan DKI Jakarta sebagai ibukota negara Indonesia menjadikan Jakarta harus terus beradaptasi dengan cepat dengan kemajuan teknologi. Kemajuan teknologi dimaksudkan untuk memudahkan kerja semua elemen masyarakat.

Konsep *smart city* kemudian muncul seiring dengan perkembangan zaman. Ide untuk menjadikan kota pintar mulai dilakukan di beberapa kota di

Indonesia, di antaranya, Jakarta, Bandung, Surabaya, Yogyakarta, dan Malang.¹ Ide untuk menggalakkan kota-kota di Indonesia menjadi *smart city* ternyata disambut baik oleh berbagai pihak, baik pemerintah, swasta, ataupun masyarakat. Konsep *smart city* diharapkan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja, dan mendorong inovasi lainnya.

Smart City adalah berbagai macam keseluruhan teknologi digital yang dapat meningkatkan kualitas kehidupan, mengurangi biaya dan sumber konsumsi, dan dapat meningkatkan interaksi aktif antara kota dan warganya secara efektif. Penggunaan teknologi yang sudah mulai digemari oleh masyarakat Indonesia saat ini merupakan indikasi dari meningkatnya kualitas hidup seseorang. Tidak bisa dipungkiri pula bahwa pemanfaatan teknologi tersebut memberikan dampak atas minimnya pengeluaran seseorang dalam memproduksi sesuatu. Definisi lainnya dari *Smart City* adalah konsep perencanaan kota dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang membuat hidup lebih mudah dan sehat dengan tingkat efisiensi dan efektifitas yang tinggi.² Konsep *smart city* sebenarnya belum memiliki definisi yang umum dan bisa diterapkan di semua kota di dunia. Namun, beberapa ahli mencoba mendefinisikan *smart city*. Ahmad Nurman dalam buku Manajemen Perkotaan mendefinisikan *smart city* pada umumnya didasarkan pada tiga hal, yakni: pertama, faktor manusia, kota dengan manusia-manusia yang kreatif dalam pekerjaan, jejaring pengetahuan, dan lingkungan yang bebas dari kriminal; kedua faktor teknologi, kota yang berbasis teknologi komunikasi dan

¹ R. Teja Wulan (2015). *Kota-Kota Indonesia Menuju Konsep Smart City*. Diakses dari: <http://www.voaindonesia.com/content/kota-kota-indonesia-menuju-konsep-smart-city/3024412.html>. Pada tanggal 22 Desember 2015

² Hendro Muliarto (2015), *Konsep Smart City; Smart Mobility*. SAPPK-MPWK Institut Teknologi Bandung: Bandung, hlm. 2

informasi; ketiga faktor kelembagaan, masyarakat kota (pemerintah, kalangan bisnis dan penduduk) yang memahami teknologi informasi dan membuat keputusan berdasarkan pada teknologi informasi.³ Sedangkan Kourtit dan Nijkamp mengungkapkan bahwa *Smart City* merupakan hasil dari pengembangan pengetahuan yang intensif dan strategi kreatif dalam peningkatan kualitas sosial-ekonomi, ekologi, daya kompetitif kota. Kemunculan *smart city* merupakan hasil dari gabungan modal sumberdaya manusia (contohnya angkatan kerja terdidik), modal infrastruktur contohnya fasilitas teknologi tinggi), modal sosial (contohnya jaringan komunitas yang terbuka), dan modal *entrepreneurial* (contohnya aktifitas bisnis kreatif).⁴

Konsep *smart city* yang diterapkan di Jakarta bisa menjadi salah satu solusi terhadap permasalahan kota Jakarta seperti kemacetan, perbaikan jalan, kesehatan, pendidikan, dan ketertiban. Pernyataan tersebut pernah dipaparkan oleh Prof. Dr. Ir. Suhono Harso Supangkat selaku peneliti ITB. *Smart city* juga dapat berfungsi sebagai alat pemantau kondisi pedagang kaki lima yang tidak tertib di sebuah pasar tradisional tanpa harus *blusukan*.⁵

Secara tidak langsung, penerapan konsep *smart city* juga meningkatkan partisipasi masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan suatu partisipasi

³ *Ibid.*, hlm. 2.

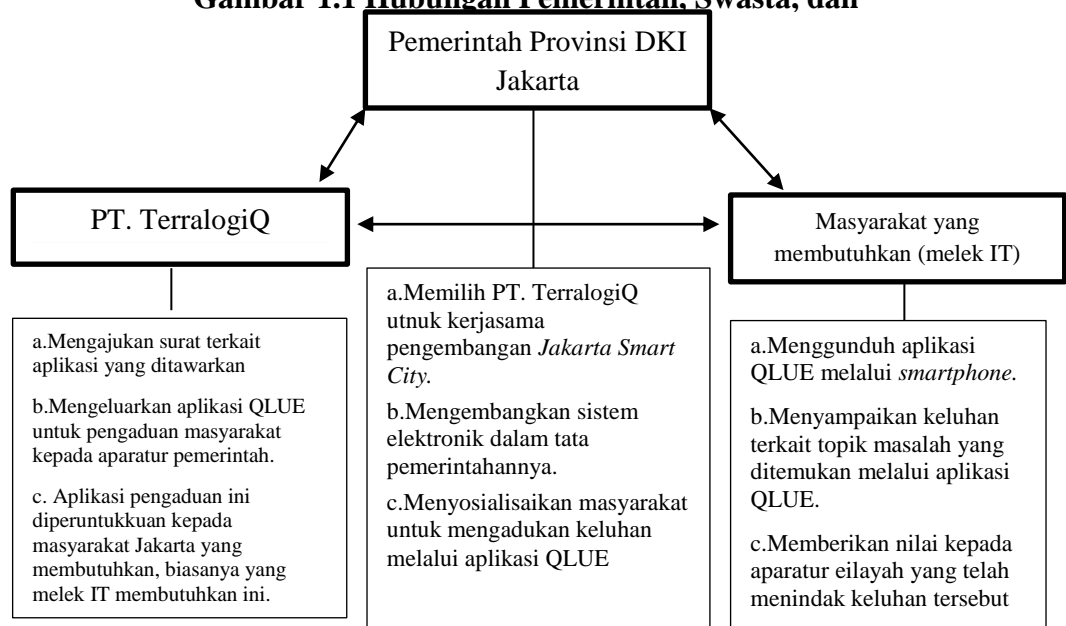
⁴ Karima Kourtit & Peter Nijkamp (2012), *Smart Cities in the Innovation Age*. The European Journal of Social Science Research, Vol.25: Routledge, hlm. 93-95

⁵ Iskandar (2013), *Dengan Smart City, Kota Bisa Dipantau Tanpa Harus Blusukan*. Diambil dari: <http://tekno.liputan6.com/read/764017/dennnngan-smart-city-kota-bisa-dipantau-tanpa-harus-blusukan>. Pada 12 Desember 2015.

masyarakat agar penyedia pelayanan publik dapat mendengar keluhan dari masyarakat.⁶

Maka dari itu, untuk meningkatkan partisipasi masyarakat khususnya yang melek akan teknologi, dalam pembangunan kota-kota di DKI Jakarta, pemerintah provinsi dengan berbagai pertimbangan akhirnya meluncurkan aplikasi penunjang konsep *smart city*. Pada tanggal 15 Desember 2014, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Basuki Tjahaya Purnama resmi menggandeng PT. TerralogiQ untuk bekerjasama mengembangkan konsep *Jakarta Smart City*. PT. TerralogiQ dipilih setelah prosposal terkait aplikasi pengembangan *smart city* dinilai cocok untuk pembangunan DKI Jakarta. PT. TerralogiQ mengajukan prosposal kerjasama dengan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.⁷

Gambar 1.1 Hubungan Pemerintah, Swasta, dan



Sumber: Data diolah oleh peneliti (2016)

⁶ Suci Sitoresmi (2013). *Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4)*. Universitas Indonesia: Depok, hlm. 3.

⁷ Abdul Aziz (2015). *TerralogiQ: Andalkan Solusi Pemetaan, Fokus Garap Smart City*. Diakses dari: <http://www.infokomputer.com/2015/12/fitur/terralogiq-andalkan-solusi-pemetaan-fokus-garap-smart-city/>. Pada tanggal 2 Januari 2015.

Dari bagan di atas menjelaskan bahwa Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, PT. TerralogiQ, dan masyarakat DKI Jakarta sangat berperan penting dalam proses pengembangan konsep *Jakarta Smart City*. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang berhasil menggandeng PT.TerralogiQ berfungsi dalam hal memberikan informasi kepada masyarakat DKI Jakarta untuk memberikan keluhannya terkait permasalahan-permasalahan yang sedang ditemui di DKI Jakarta seperti kemacetan, banjir, penumpukan sampah, pedagang kaki lima yang tidak tertib, dan lain-lain. Selain itu, kerjasama pemerintah dengan swasta terkait pengaduan masyarakat ini memungkinkan untuk mempermudah kerja pemerintah dengan menerapkan *electronic government (e-government)*. *E-government* adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi, system informasi dalam suatu pemerintahan. *E-Government* menurut definisi lain berarti sarana atau alat untuk mencapai suatu tujuan, yaitu menuju perbaikan atau pertumbuhan ekonomi yang signifikan secara tepat, pencapaian efisiensi kerja pemerintah dalam waktu singkat, dan pembentukan pemerintah yang bersih dan transparan.⁸

Namun, kemunculan aplikasi QLUE ini ditujukan guna mempermudah masyarakat yang aktif atau melek teknologi untuk mampu berpartisipasi dalam perubahan kotanya. QLUE memang disiapkan Pemerintah DKI Jakarta untuk masyarakat yang sudah terbiasa hidup dengan *smartphone*-nya. Namun, hal tersebut bukan berarti pemerintah melupakan sarana pengaduan lainnya. Masyarakat yang tidak menggunakan *smartphone* juga tetap menmeberikan

⁸ Richardus Eko Indrajit., et.all (2005). *E-Government in Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Belahan Dunia*. Andi: Yogyakarta, hlm, 21.

pengaduannya secara manual. Pemerintah DKI Jakarta tetap menyediakan sarana-sarana pengaduan lainnya yang tidak berbasis *smartphone*. Pemerintah DKI Jakarta juga membuka lahan pengaduan melalui media lain seperti, radio, televisi, surat kabar, atau kini juga telah tersedia PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Melalui media tersebut masyarakat yang tidak terbiasa dengan *smartphone* dapat juga mengadukan permasalahan yang ditemuinya.

Sementara pada QLUE, dengan memanfaatkan teknologi berbasis sistem informasi dan teknologi, pengaduan dengan aplikasi QLUE diharapkan mampu memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan di manapun dan kapanpun, karena tidak lagi harus melewati proses birokrasi yang berbelit-belit. Perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan melibatkan partisipasi masyarakat dengan melakukan pengaduan. Lalu, bagaimana pengaduan tersebut diterima, diproses, ditindaklanjuti, dan diselesaikan oleh aparatur pemerintahan DKI Jakarta terkait, hal inilah yang menjadi tugas aparatur Pemerintah Provinsi DKI Jakarta agar pengaduan melalui QLUE menjadi efektif sebagai sarana pengaduan masyarakat.

1.2 Fokus Masalah

Fokus masalah merupakan substansi masalah yang akan diteliti dalam sebuah penelitian. Berdasarkan latar belakang penelitian yang dikemukakan di atas, maka fokus masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana proses implementasi sistem pengaduan dan penanganan pengaduan pada aplikasi QLUE di DKI Jakarta?

2. Bagaimana proses penanganan pengaduan pada aplikasi QLUE di DKI Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui proses implementasi sistem pengaduan dan penanganan pengaduan pada aplikasi QLUE di DKI Jakarta.
2. Untuk mengetahui proses penanganan pengaduan yang dilakukan dinas pemerintahan terhadap pengaduan masyarakat melalui aplikasi QLUE di DKI Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

Sumbangan pemikiran dalam lingkungan ilmu politik khususnya studi kebijakan publik, *e-government* dan opini publik.

B. Manfaat Praktis

Sebagai bahan acuan masyarakat untuk tidak segan menyampaikan aspirasi atau keluhan kepada pemerintah agar kebutuhan untuk memajukan kota dapat berjalan dengan baik. selain itu, penelitian ini bermanfaat juga sebagai bahan pertimbangan mengenai penerapan konsep *smart city* yang telah dilakukan oleh pemerintah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Dasar Teori

Di dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teori untuk mengupas beberapa masalah yang dicantumkan di dalam rumusan masalah terkait implementasi sistem pengaduan berbasis aplikasi QLUE. Teori-teori yang digunakan juga menjadi landasan penulis dalam menjalankan penelitian ini. Maka dari itu, dalam penelitian ini teori yang menjadi landasan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah: Teori *Good Governance*.

2.2.1 Teori *Good Governance*

Padanan kata *governance* dalam bahasa Indonesia adalah penadbiran, yang berarti pemerintahan, pengelolaan.⁹ Dasar kata penadbiran adalah tadbir, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti perihal mengurus atau mengatur (memimpin/mengelola), pemerintahan, dan administrasi. Sedangkan penadbir berarti pengurus atau pengelola. Kata *government* dalam bahasa Indonesia diterjemahkan sebagai pemerintah, dengan demikian sama maknanya dengan penadbir¹⁰

Governance lebih merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang

⁹ Billah (2001). *Good Governance* dan Kontrol Sosial. Jurnal: Prisma: Jakarta, hlm 48.

¹⁰ Sedarmayanti (2004). *Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance*. CV. Mandar Maju: Bandung, hlm 273

berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan tersebut. Sedangkan arti *good* dalam pemerintahan yang baik (*good governance*) mengandung pemahaman:¹¹

- a. Nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan, kemandirian, pembangunan berkelanjutan, dan keadilan sosial.
- b. Aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif, efisien, dalam pelaksanaan tugas untuk mencapai tujuan.
- c. Pemerintahan (*governance*) sebagaimana dikemukakan oleh Kooiman (1993) adalah *governance* lebih merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.

Secara umum, *governance* diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya, *private sectors* (sektor swasta/dunia usaha), dan *society* (masyarakat). Ketiga pilar ini saling melengkapi dan tidak dapat berdiri sendiri. Sedarmayanti menjelaskan mengenai ketiga pilar tersebut, yaitu:¹²

1. Negara/pemerintahan: pengaturan di dalam sektor publik antara lain menyangkut keseimbangan kekuasaan antara badan eksekutif yaitu

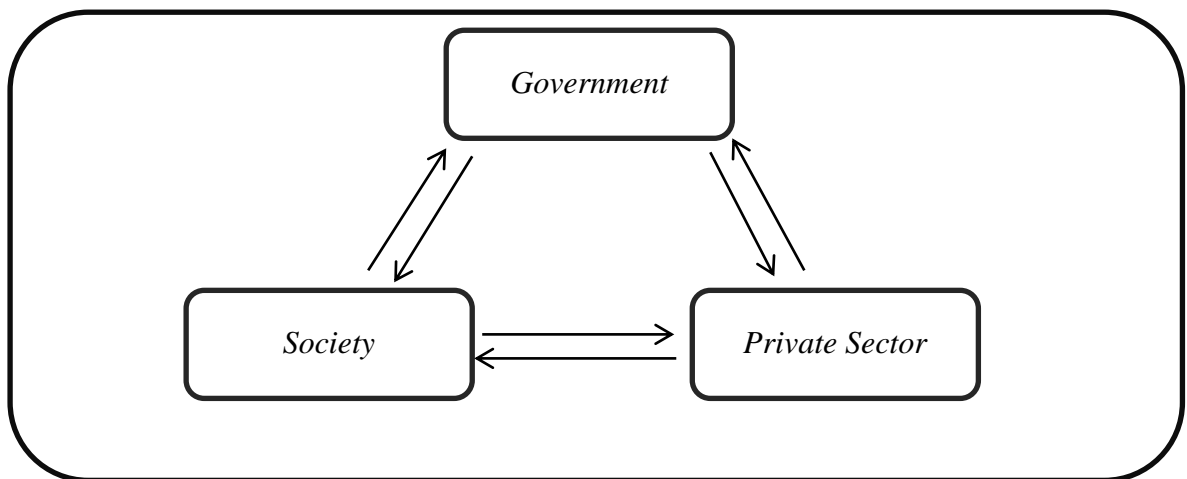
¹¹ *Op., cit.*, Sedarmayanti, hlm. 274.

¹² Mustafa Lutfi dan Iwan (2014). *Menerpong Komisi Informasi Publik*. Universitas Brawijaya Press: Malang, hlm. 92.

Presiden beserta pelaksana pemerintahan, legislatif yaitu DPR, DPD, dan MPR serta yudikatif yaitu lembaga peradilan atau pengadilan.

2. Sektor swasta: pelaku sektor swasta mencakup perusahaan swasta yang aktif dalam interaksi di sistem pasar, seperti industri pengolahan perdagangan, perbankan, dan koperasi termasuk juga kegiatan sektor informal.
3. Masyarakat madani: kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada di antara atau di tengah-tengah pemerintah dan perseorangan, yang mencakup baik perseorangan maupun kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik, dan ekonomi. Ketiga pilar tersebut dapat diilustrasikan dalam gambar di bawah ini:

Gambar 2.1
Sinergitas Tiga Pilar *Good Governance*



Data Diolah Peneliti (2015)

Oleh karena itu, *good governance* sektor publik diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan melibatkan *stakeholders* terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik, dan pemanfaatan

berbagai sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan, dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas.¹³

Sementara itu, OECD dan World Bank memberikan pengertiannya terkait *good governance*, mereka menilai bahwa *good governance* merupakan penyelenggaraan manajemen pembangunan solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi secara politik dan administratif, menjalankan disiplin anggaran serta menjalankan kerangka kerja politik dan hukum bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.¹⁴

Kepemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai sebuah konsep sebenarnya bukanlah sesuatu yang baru, namun, pada tataran realitas khususnya di Indonesia hal ini merupakan barang baru yang langka dan mungkin hanya sebagai sebuah utopia. Teori *governance* didefinisikan sebagai praktik penyelenggaraan kekuasaan dan kewenangan oleh pemerintah dalam pengelolaan urusan pemerintah secara umum, dan pengembangan ekonomi pada khususnya.¹⁵

Selain itu, *good governance* mengandung dua pengertian. Pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek-

¹³ *Ibid.*

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ Karhu Nisjar S (1997). *Beberapa Catatan Tentang Good Governance*, (Jurnal Administrasi dan Pembangunan: Jakarta), hlm. 44.

aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.¹⁶

Ditinjau dari aspek pemerintahan (*government*), *Good Governance* dapat dilihat melalui aspek-aspek:¹⁷

1. Hukum/kebijakan. Hukum/kebijakan ditujukan pada perlindungan kebebasan sosial, politik, dan ekonomi.
2. *Administrative competence and transparency*. Kemampuan membuat perencanaan dan melakukan implementasi secara efisien, kemampuan melakukan penyederhanaan organisasi, penciptaan disiplin dan model *administrative*, ketebukaan informasi.
3. Desentralisasi. Desentralisasi regional dan dekonsentrasi di dalam departemen.
4. Penciptaan pasar yang kompetitif. Penyempurnaan mekanisme pasar, peningkatan peran pengusaha kecil dan segmen lain dalam sektor swasta, deregulasi, dan kemampuan pemerintah dalam mengelola kebijakan ekonomi makro.

Dengan banyaknya perspektif yang berbeda dalam menjelaskan konsep *good governance*, maka tidak mengherankan jika kemudian terdapat banyak pemahaman yang berbeda-beda mengenai *good governance*. Namun, secara umum ada beberapa karakteristik dan nilai yang melekat dalam praktik *good*

¹⁶ Joko Widodo (2001). *Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentrallisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cedekia: Surabaya, hlm . 64.

¹⁷ Modul 1 Sosialisasi Sistem AKIP (2001). *Akuntabilitas dan Good Governance* LAN dan BPKP: Jakarta, hlm. 61.

governance. Pertama. Praktik *good governance* harus memberi ruang kepada aktor lembaga non-pemerintah untuk berperan serta secara optimal dalam kegiatan pemerintah sehingga memungkinkan adanya sinergi di antara aktor dan lembaga pemerintah dengan non-pemerintah, seperti masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Kedua, dalam praktik *good governance* terkandung nilai-nilai yang membuat pemerintah dapat lebih efektif bekerja untuk mewujudkan kesejahteraan bersama. Ketiga, praktik *good governance* adalah praktik pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktik KKN serta berorientasi pada kepentingan publik. Karena itu, praktik *good governance* dinilai baik jika mampu mewujudkan transparansi, penegakan hukum, dan akuntabilitas publik.¹⁸

Ketiga karakteristik di atas diharapkan saling bersinergis dalam membangun sebuah kota yang pemerintahannya berjalan dengan baik. ketiga karakteristik tersebut harus mampu membagi peran yang proporsional antara pemerintah dengan masyarakat sipil dan mekanisme pasar.

Dalam perkembangan *good governance* di Indonesia, kejadian yang sering sekali terjadi adalah pembagian peran antara pemerintah dengan lembaga non-pemerintah yang masih sangat timpang dan kurang proporsional sehingga sinergi belum optimal. Kemampuan pemerintah melaksanakan kegiatan secara efisien, berkeadilan, dan bersikap responsif terhadap kebutuhan masyarakat masih sangat terbatas.

¹⁸ Agus Dwiyanto (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta, hlm. 19.

Berdasarkan ketiga karakteristik *good governance* di atas, terdapat indikasi adanya pelemahan kewenangan pemerintah. Kemunculan *good governance* ternyata berdampak pada tidak lagi memegang kendali atau hegemoni penuh, Meskipun perspektif *governance* mengimplikasikan terjadinya pengurangan peran pemerintah, pemerintah sebagai institusi tidak bisa ditinggalkan begitu saja. Pertanyaannya, bagaimana negara (pemerintah) menempatkan diri dan bersikap ketika berlangsung proses *governing* dalam mengelola konteks *governance*? Atau bagaimana pemerintah berperan dalam mengelola negara atau publik? Setidaknya terdapat enam prinsip yang ditawarkan yang dapat dijadikan acuan untuk menjawab pertanyaan ini, yaitu:¹⁹

- a) Dalam kolaborasi yang dibangun, negara (pemerintah) tetap bermain sebagai figur kunci namun tidak mendominasi, serta memiliki kapasitas mengkoordinasi (bukan memobilisasi) aktor-aktor pada institusi-institusi semi dan non-pemerintah untuk mencapai tujuan-tujuan publik.
- b) Kekuasaan yang dimiliki negara harus ditransformasikan, dari yang semula dipahami sebagai “kekuasaan atas” menjadi “kekuasaan untuk” menyelenggarakan kepentingan, memenuhi kebutuhan, dan menyelesaikan masalah publik.
- c) Negara, NGO, swasta, dan masyarakat lokal merupakan aktor-aktor yang memiliki posisi dan peran yang saling menyeimbangkan, namun tidak setara.

¹⁹ Agus Dwiyanto. op. cit., hlm. 78-79.

- d) Negara harus mampu mendesain ulang struktur dan kultur organisasinya agar siap dan mampu menjadi katalisator bagi institusi lainnya untuk menjalin sebuah kemitraan yang kokoh, otonom, dan dinamis.
- e) Negara harus melibatkan semua pilar masyarakat dalam proses kebijakan mulai dari formulasi, implementasi, dan evaluasi kebijakan, serta penyelenggaraan layanan publik.
- f) Negara harus mampu meningkatkan kualitas responsivitas, adaptasi, dan akuntabilitas publik dalam penyelenggaraan kepentingan, pemenuhan kebutuhan, dan penyelesaian masalah publik.

Tingkat keberhasilan penerapan konsep *good governance* masih banyak versi yang dikeluarkan oleh beberapa ahli. UNDP mendekatinya dengan prinsip-prinsip, yang kemudian dikenal sebagai prinsip-prinsip *good governance*. UNDP mengemukakan sembilan prinsip, yakni partisipasi, *rule of law*, transparansi, responsif, orientasi konsensus, akuntabilitas, dan visi strategik.²⁰

Genie-Rochman mengembangkan empat prinsip, yakni akuntabilitas, *rule of law*, informasi, dan transparansi. Prinsip-prinsip yang hampir sama juga dikemukakan oleh Bhatta, yakni akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan *rule of law*.²¹

²⁰ Syakrani dan Syahrani (2009). *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta, hlm. 132

²¹ Ibid.

Ada pula yang menyebutkan sepuluh prinsip, mirip dengan prinsip-prinsip *good governance* menurut UNDP:²²

- a. Partisipasi: warga memiliki hak (dan mempergunakannya) untuk menyampaikan pendapat, bersuara dalam proses perumusan kebijakan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- b. Penegakan hukum: hukum diberlakukan bagi siapapun tanpa pengecualian, hak asasi manusia dilindungi, sambil tetap memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.
- c. Transparansi: penyediaan informasi tentang pemerintahan untuk publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai
- d. Kesetaraan: adanya peluang yang sama bagi setiap anggota masyarakat untuk beraktivitas/berusaha.
- e. Daya tanggap: pekanya para pengelola instansi publik terhadap aspirasi masyarakat.
- f. Wawasan ke depan: pengelolaan masyarakat hendaknya dimulai dengan visi, misi, dan strategi yang jelas.
- g. Akuntabilitas: pertanggungjawaban para penentu kebijakan kepada warga daerahnya.
- h. Pengawasan publik: terlibatnya warga negara dalam mengontrol kegiatan pemerintah, termasuk parlemen.

²² Agus Dwiyanto. op. cit., hlm. 80.

- i. Efektivitas dan efisiensi: terselenggaranya kegiatan instansi publik dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggungjawab. Indikatornya adalah pelayanan mudah, cepat, tepat, dan murah.
- j. Profesionalisme: tingginya kemampuan dan moral para pegawai pemerintah, termasuk parlemen.

Dari berbagai prinsip di atas, dapat disimpulkan konsep *good governance* harus melibatkan banyak pelaku, jaringan, dan institusi di luar pemerintah untuk mengelola masalah dan kebutuhan publik. Dengan demikian, publik selalu melibatkan *multi-stakeholders* dari berbagai lembaga yang terkait dengan masalah dan kepentingan publik itu. *Stakeholders* dalam tata pemerintahan (*governance*) tersebut memiliki kedudukan yang setara dan hanya diikuti oleh suatu jaringan dan prosedur yang sengaja diciptakan untuk memfasilitasi mereka dalam perumusan, pelaksanaan, monitoring, dan juga evaluasi kebijakan.

2.2 Tinjauan Konseptual

2.2.1 *Smart City*

Secara harfiah *smart city* memiliki arti kota pintar. Jika dikembangkan pengertian *smart city* adalah suatu konsep pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan di suatu daerah sebagai sebuah interaksi yang kompleks di antara berbagai sistem yang ada di dalamnya.²³ Tujuan dari pendekatan *smart city* untuk mencapai informasi dan pengelolaan kota yang

²³ Pratama dalam jurnal UIN SUSKA Riau. Diambil dari <http://repository.uin-suska.ac.id/2858/3/BAB%20II.pdf>. Pada tanggal 13 Mei 2016 pukul 15.36 WIB

terintegrasi. Integrasi ini dapat melalui manajemen jaringan digital geografi perkotaan, sumberdaya, lingkungan, ekonomi, sosial dan lainnya.

Struktur dari *smart city* meliputi lapisan persepsi, lapisan jaringan dan lapisan aplikasi, yang dapat membuat masa depan dunia semakin cukup dan terukur, semakin interkoneksi dan interoperabilitas dan semakin cerdas.²⁴

2.2.1.1 Karakteristik *Smart City*

Menurut Hao Lei dan Yan, terdapat empat dasar karakteristik dari *smart city*, yaitu:²⁵

1. Interkoneksi antara bagian perkantoran, *smart city menggabungkan antara communication network, internet, sensor, dan recognition* untuk membantu komunikasi antara orang, dengan demikian interkoneksi antara bagian perkotaan akan terwujud.
2. Integrasi sistem informasi perkotaan, hal yang berkaitan dengan internet dan *cloud computing* akan digunakan dalam setiap bidang bisnis dan mengintegrasikan sistem aplikasi, data dan internet menjadi unsur-unsur inti yang mendukung operasi perkotaan dan manajemennya.
3. Manajemen perkotaan dan kerjasama layanan, interkoneksi komponen perkotaan dan dukungan sistem aplikasi manajemen perkotaan serta layanan dengan koordinasi sistem kritikan perkotaan dan peserta untuk menjalankan perkotaan yang baik.

²⁴ Su Li dan Fu dalam jurnal UIN SUSKA Riau. Diambil dari <http://repository.uin-suska.ac.id/2858/3/BAB%20II.pdf>. Pada tanggal 13 Mei 2016 pukul 15.43 WIB.

²⁵ Hao Lei dan Yan dalam jurnal UIN SUSKA Riau. Diambil dari <http://repository.uin-suska.ac.id/2858/3/BAB%20II.pdf>. Pada tanggal 13 Mei 2016 pukul 15.43 WIB.

4. Aplikasi ICT (*Information and Communication Technology*) terbaru, *smart city* teori manajemen kota modern sebagai panduan yang menekankan penerapan teknologi informasi canggih ke manajemen perkotaan dan pelayanan, sehingga memotivasi pemerintah, perusahaan, dan orang-orang untuk membuat inovasi, gerakan pembangunan perkotaan.

2.2.2.2 Karakteristik Aplikasi Berbasis *Smart City*

Terdapat karakteristik khusus pada aplikasi berbasis *smart city*. Setidaknya tujuh karakteristik dalam aplikasi berbasis *smart city* sebagai berikut:²⁶

1. *Sensible*

Menunjukkan kemampuan perangkat lunak untuk dapat melakukan penginderaan (*sensor*) terhadap lingkungan sekitar. Data-data yang diperoleh di lapangan melalui penginderaan ini kemudian dikirim secara langsung dan diolah menjadi informasi yang bermanfaat dan dikembalikan lagi kepada pengguna maupun dibagikan ke pengguna lainnya.

2. *Connectable*

Memiliki arti bahwa perangkat lunak berbasis *smart city* memiliki kemampuan untuk menghubungkan informasi penginderaan yang ditampilkan oleh perangkat lunak bersangkutan ke pengguna melalui jaringan komputer. Karakteristik ini juga dapat diartikan sebagai

²⁶ Pratama dalam jurnal UIN SUSKA Riau. Diambil dari <http://repository.uin-suska.ac.id/2858/3/BAB%20II.pdf>. Pada tanggal 13 Mei 2016 pukul 15.43 WIB.

kemampuan perangkat lunak untuk mudah terhubung ke dalam suatu jaringan komputer, baik internet, intranet, maupun keduanya.

3. *Accesible*

Berarti bahwa aplikais berbasis *smart city* ini akan mampu menyajikan hasil penginderaan ke dalam media *online* maupun aplikasi *moblie*, sehingga dapat diakses dari perangkat apapun secara mudah melalui koneksi internet.

4. *Ubiquitous*

Pada karakteristik kali ini, sebuah aplikasi yang berbasis *smart city* mampu memudahkan pengguna untuk dapat mengakses informasi yang diperlukannya kapanpun dan dimanapun secara *online* dan *mobile*. Tanpa terhalang dengan kondisi, lokasi, perangkat yang digunakan, asalkan terhubung ke *server* layanan, pengguna dapat segera memperoleh informasi yang diperlukan.

5. *Sociable*

Berarti kemampuan aplikasi yang berbasis *smart city* untuk bersosialisasi melalui keterhubungannya ke jejaring sosial di internet. Sosialisasi berupa interaksi dengan pengguna komputer lain melalui wadah jejaring sosial tersebut, diharapkan dapat membantu menjadikan informasi lebih cepat tersebar dan makin bermanfaat.

6. *Sharable*

Karakteristik ini memiliki arti bahwa aplikasi berbasis *smart city* memiliki kemampuan untuk mampu menyajikan objek, data, dan

informasi ke dalam jaringan komputer sehingga dapat diakses dan dibagikan ke pengguna lainnya atau masyarakat umum.

7. *Visible/Augmented*

Karakteristik mengartikan bahwa aplikasi memiliki kemampuan untuk menjadikan informasi dapat diakses secara langsung melalui lokasi fisik.

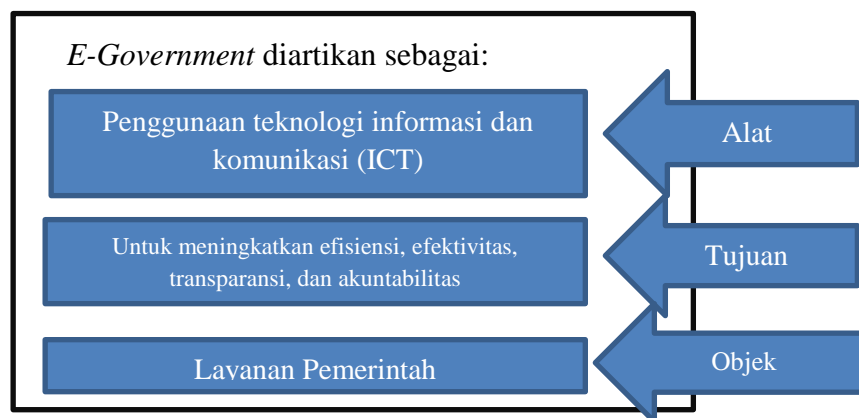
2.2.2 E-Government

E-Government sangat berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti: *wide area network*, internet dan komunikasi bergerak) oleh lembaga pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasikan hubungan pemerintah dengan warganya, pelaku bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya. Teknologi ini mempunyai tujuan yang beragam mulai dari pemberian layanan pemerintah yang baik kepada warga negaranya, peningkatan interaksi dengan dunia bisnis, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi hingga pengelolaan manajemen pemerintah yang lebih efisien. Hasil yang diharapkan dapat berupa pengurangan korupsi, peningkatan transparansi, peningkatan kenyamanan, pertambahan pendapatan, atau pengurangan biaya.²⁷

Definisi *e-Government* menurut PBB (perserikatan Bangsa-Bangsa) adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan penerapannya oleh pemerintah untuk menyediakan informasi dan layanan publik kepada masyarakat.

²⁷ World Bank dalam Buku Richardus Indrajit (2002). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi: Yogyakarta, hlm 33

Tujuan dari *e-Government* adalah menyediakan pengelolaan informasi pemerintahan yang efisien kepada segenap warga negara, pemberian layanan kepada masyarakat yang lebih baik, serta memberdayakan masyarakat melalui akses informasi dan partisipasi dalam pengambilan keputusan publik.²⁸



Gambar 2.2 Unsur-Unsur Definisi *E-Government*

Sumber: *Performance and Innovation Unit, Cabinet Office, UK London, 2012*

Menurut Indrajit salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah.

Dari beberapa definisi yang dijelaskan sebelumnya, maka dapat dikatakan bahwa *e-Government* merupakan penerapan teknologi informasi dan komunikasi, sistem informasi dalam suatu pemerintahan. *E-Government* merupakan sarana atau alat untuk mencapai suatu tujuan, yaitu menuju perbaikan atau pertumbuhan ekonomi yang signifikan secara cepat, pencapaian efisiensi kerja pemerintah

²⁸ Richardus Indrajit., op., cit., hlm 35.

dalam waktu singkat, dan pembentukan mekanisme pemerintah yang bersih dan transparan.²⁹ Dari pengertian tersebut dapat dikaitkan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini. Pemerintah DKI Jakarta menggunakan sistem teknologi, informasi dan komunikasi terkait penanganan pengaduan masyarakat yang juga dilakukan menggunakan sistem elektronik. Dalam artian lain, jika pemerintah telah menggunakan sistem Teknologi informasi dan komunikasi tersebut dapat dikatakan bahwa tata pemerintahan DKI Jakarta sudah pada tahap *e-government*.

Tercipta suatu bentuk hubungan antara pemerintah dengan *stakeholders*, sebagaimana yang dijelaskan Indrajit bahwa penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan bentuk interaksi antara pemerintah dengan pihak-pihak terkait. Bentuk interaksi *e-government* dengan pihak-pihak terkait adalah sebagai berikut:³⁰

a. G2G (*Government to Government*)

Di era globalisasi ini terdapat kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu sama lain tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berkaitan dengan masalah diplomatis semata, namun, lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antarnegara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dll). Interaksi ini bertujuan untuk membuka saluran komunikasi antar sektor pemerintah, sehingga

²⁹ Suci Sitoresmi, *op. cit.*, hlm. 20

³⁰ Suci Sitoresmi., *op. cit.*, hlm, 21-22.

dapat bekerjasama dalam melayani kebutuhan masyarakat dan bisnis, dan diharapkan agar pemerintah dapat menjadi lebih proaktif dalam menghadapi tantangan.

b. G2B (*Government to Bussiness*)

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah untuk membentuk ligkaran bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki pemerintah dan kalangan bisnis. Disamping bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam memperlancar roda perusahaannya, namun banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah apabila tercipta hubungan interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta. Dari interaksi ini diharapkan pihak pemerintah dan swasta dapat memanfaatkan internet sebagai sarana efektif untuk melakukan bisnis.

c. G2C (*Government to Citizens*)

Tipe ini merupakan aplikasi *e-Government* yang paling umum di mana pemerinah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama tipe G2C ini adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintah untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

Interaksi ini bertujuan agar masyarakat dapat memperoleh informasi dan pelayanan yang dibutuhkan secara cepat, murah, dan mudah. Selain itu, dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam membangun dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

d. G2E (*Government to Employee*)

Tipe ini dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri yang bekerja di dalam institusi sebagai pelayanan masyarakat. Aplikasi tipe ini berupa sistem pengembangan karir pegawai, sistem asuransi kesehatan, maupun aplikasi untuk menjawab keluhan masyarakat.

2.2.1(a) Manfaat *E-Government*

Beberapa manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Government* bagi suatu daerah, antara lain:³¹

- Menjadi suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan *stakeholders* (masyarakat, pelaku bisnis, dan kalangan lain yang berkepentingan)
- Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholders* terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang.
- Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep *good governance*.

³¹ SM Romi, *op. cit.*, hlm. 9.

- Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholders* untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui transaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada.
- Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

2.2.3 Pengaduan dan Penanganan Pengaduan

Menurut Reiboldt, keluhan publik merupakan ungkapan yang disebabkan oleh adanya ketidakpuasan publik atas suatu produk atau suatu pelayanan. Meski demikian tidak seperti ketidakpuasan akan diungkap dengan suatu keluhan. Pelanggan akan mengungkapkan keluhan manakala merasa bahwa keluhan yang disampaikan mendapatkan tanggapan yang positif dan tidak banyak menyita waktu serta biaya. Sebaliknya jika mekanisme penanganan keluhan tidak praktis, pelanggan akan lebih memilih untuk tidak mengungkapkan keluhannya.³² Pengaduan muncul karena ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan atas

³² Suryadi (2010). *Penanganan Keluhan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan*. Vol, 23. No. 4, hlm 293-294

pelayanan yang mereka terima. Menurut Gorton, pengaduan merupakan bentuk timbal balik dari konsumen yang berisi informasi yang unik dan berharga, sehingga organisasi dapat memperhatikan peningkatan kualitas dan manajemen resiko.³³

Beberapa orang yang tidak ingin untuk melakukan pengaduan atas keluhannya biasanya didasar oleh faktor tanggapan oleh organisasi terkait yang kurang baik. Pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan.³⁴ Pengaduan masyarakat merupakan akibat dari penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan menyebabkan masyarakat melakukan pengaduan atas keluhan yang mereka alami.

Dalam menyampaikan keluhan, masyarakat memiliki beberapa pilihan cara untuk melakukan pengaduan. Best dan Sigh menyebutkan bahwa saluran penyampaian keluhan dan tuntunan biasanya dilakukan melalui tiga jalur, yaitu:³⁵

³³ Suci Sitoresmi., *op., cit.*, hlm. 27.

³⁴ Hadi Kuswaryono (2000). *Panduan Penanganan Saran dan Keluhan Masyarakat (SKM)*. Cipta Manunggal: Jakarta, hlm 37.

³⁵ Suryadi., *op., cit.*, hlm 297.

1. Secara Langsung

Pengaduan ini disampaikan secara langsung dan biasanya penanganannya dilakukan saat itu juga, dan keluhan dapat langsung diterima oleh pihak yang berkewenangan melakukan perbaikan.

2. Melalui Media Massa

Pengaduan dilakukan karena ada ketidakpuasan dari masyarakat, namun masyarakat kesulitan untuk bertemu langsung dengan pihak yang berwenang melakukan perbaikan ataupun bila keluhannya tidak ditanggapi secara memadai.

3. Melalui Pihak Ketiga

Pihak ketiga yang dimaksud di sini adalah individu atau lembaga di luar publik yang tidak merasakan langsung ketidakpuasan. Jalur ketiga memiliki efek yang sangat kuat terhadap organisasi yang menjadi sasaran keluhan.

Penanganan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan tersebut, umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan. Rangkaian kegiatan ini memiliki elemen-elemen sebagai berikut.³⁶

³⁶ Laporan Kajian BAPPENAS. 2010. *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Direktorat Aparatur Negara: Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/BAPPENAS. hlm. 53

1. Sumber atau asal pengaduan

Adalah masyarakat, baik secara individu maupun kelompok, darimana komplain atau pengaduan berasal. Patut ditekankan di sini bahwa pihak pengadu tidaklah terbatas. Sangat mungkin terjadi bahwa pengaduan suatu permasalahan ternyata disampaikan oleh tokoh masyarakat, tukang, LSM lokal, wartawan/pers atau kelompok masyarakat lainnya. Pengaduan masyarakat terkadang disuarakan secara formal, terkadang hanya menjadi gunjingan di antara mereka.

2. Isi Pengaduan

Adalah permasalahan yang diadukan oleh pihak pengadu. Aduan bisa menyangkut berbagai macam hal, mulai dari kesalahan prosedur, kesalahan sikap staff manajemen, kualitas layanan, dan sebagainya. Khusus mengenai isi komplain yang berkaitan dengan kinerja dan perilaku staff, maka nama staff yang terkena komplain wajib dirahasiakan sampai komplain telah tertangani secara tuntas.

3. Unit Penanganan Pengaduan

Adalah satuan yang disediakan oleh setiap institusi untuk mengelola dan menangani pengaduan darimana pun berasal dan melalui saluran manapun. Hasil dari olahan unit ini adalah respon pengaduan.

4. Respon Pengaduan

Adalah respon yang dihasilkan oleh unit penanganan pengaduan di masing-masing institusi pemerintah yang terkait dengan pengaduan. Respon ini kemudian disampaikan kepada pihak pengadu.

5. Umpan Balik

Adalah penilaian pihak pengadu atas respons atau jawaban masing-masing institusi mengenai permasalahan yang mereka ajukan.

6. Laporan Penanganan Pengaduan

Sesudah umpan balik dari pilihan yang mengajukan komplain diterima, maka unit pengelolaan pengaduan wajib membuat laporan tentang pengaduan dan penanganan pengaduan tersebut, termasuk umpan balik dari pihak yang mengadu

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian saat ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Suci Sitoresmi di tahun 2013 yang berjudul “Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4).” Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif di mana Suci menitikberatkan pada data konkrit yang merupakan data pasti berupa presentase terkait keefektifan *website* LAPOR! Hasil penelitian yang menggunakan metode kuantitatif ini menunjukkan bahwa sistem informasi LAPOR! di UKP4 adalah efektif. Suci menyebarkan kuisioner kepada 100 responden. Menurut penelitiannya, penyebab efektifnya kualitas pelayanan LAPOR! Karena responden merasa kurangnya respon dan jawaban baik dari pihak LAPOR! Maupun Kementerian/Lembaga dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Responden menyambut baik akan adanya LAPOR! karena

memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan karena dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja.

Kelebihan dari penelitian yang dilakukan oleh Suci adalah data yang didapatkan sangat bisa dipercaya, karena data tersebut adalah data berupa angka yang dapat menunjukkan dengan jelas apakah objek yang diteliti benar-benar efektif atau tidak. Selain itu, penelitian yang dilakukan Suci juga memiliki kekurangan, yakni pada penelitian Suci tidak konsisten untuk penggunaan metode penelitiannya. Pada bab metode penelitian, Suci menyebutkan menggunakan metode pendekatan kuantitatif, namun, di dalam hasil penelitian Suci juga melakukan wawancara. Kesamaan penelitian Suci dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah keduanya sama-sama mengangkat tema pengaduan masyarakat. Sedangkan perbedaan penelitian Suci dengan penelitian saat ini yaitu penelitian Suci dilakukan di kantor UKP4 sedangkan penelitian saat ini dilakukan di Pemprov Jakarta dan Kantor aplikasi QLUE (swasta).

Penelitian terdahulu kedua yang menjadi bahan pertimbangan penelitian ini adalah karya dari Sad Dian Utomo di tahun 2008 yang berjudul, “Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik (Studi Pada Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang).” Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti Sad Utomo menitikberatkan penelitian pada bagaimana proses pengaduan dilaksanakan dan bagaimana keterlibatan masyarakat di dalamnya.

Kelebihan dari penelitian Sad adalah menggunakan pendekatan kualitatif dalam memaparkan suatu gejala sosial di mana partisipasi masyarakat dibutuhkan

dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik. Adapun kekurangannya adalah pemaparan teori yang kurang proporsional di mana lebih banyak teori partisipasi masyarakat sedangkan teori pengaduan masih belum banyak dideskripsikan. Penelitian ini juga memiliki kesaamaan dengan penelitian yang saat ini peneliti lakukan. Bahwa penelitian Sad Utomo juga mengangkat tema pengaduan masyarakat. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian Sad Utomo memilih tempat di Kota Semarang sedangkan peneliti menjadikan Jakarta sebagai tempat penelitian.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| Peneliti | Suci Sitoresmi | Sad Dian Utomo |
|-----------------------|---|--|
| Judul Penelitian | Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) | Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik (Studi Pada Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang) |
| Jenis | Skripsi | Thesis |
| Tahun | 2008 | 2013 |
| Pendekatan Penelitian | Kuantitatif | Kualitatif |
| Jenis Penelitian | Deskriptif | Deskriptif |

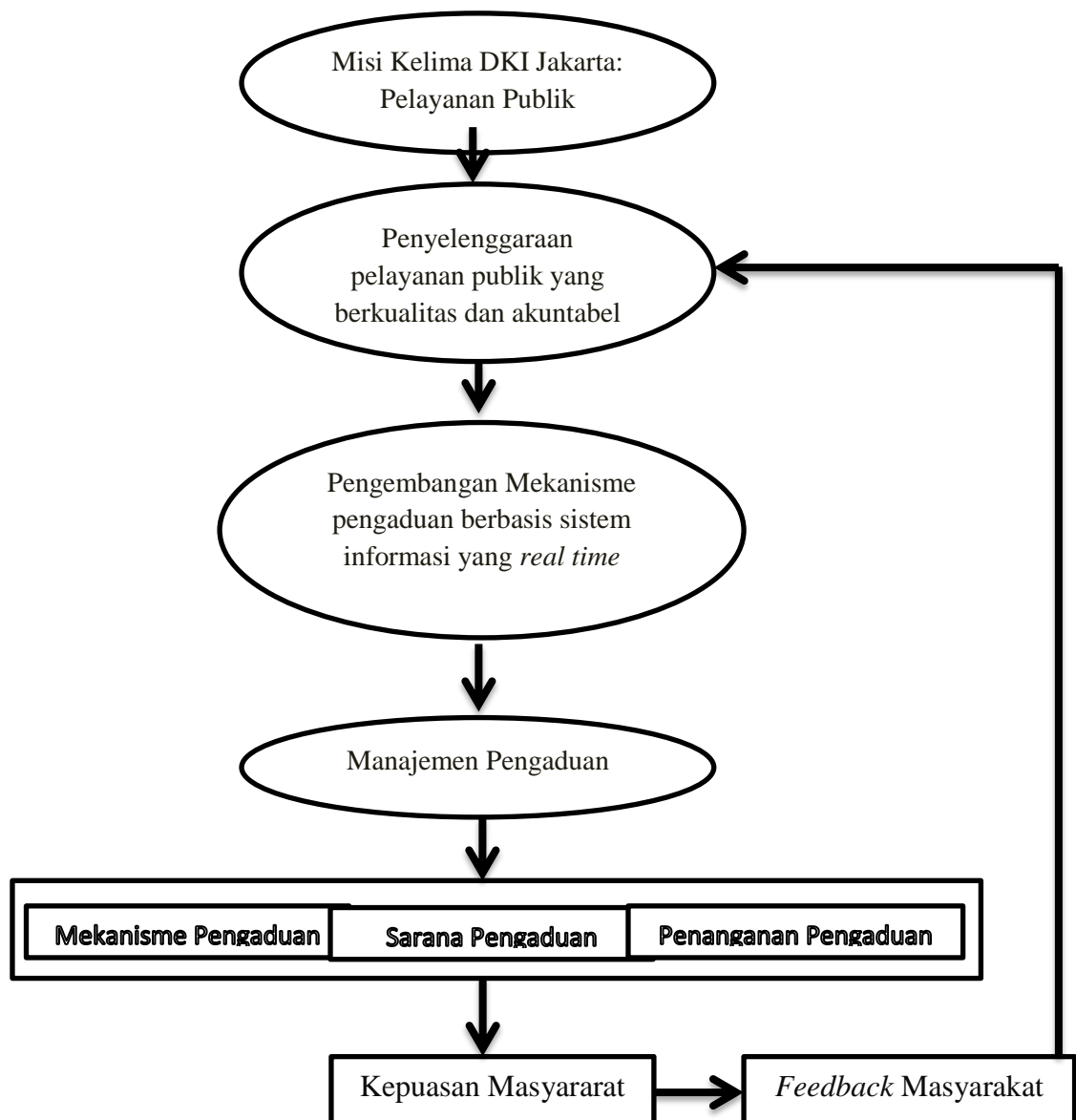
| | | |
|-------------------------|---|---|
| Teknik Pengumpulan Data | Survei, studi literatur, wawancara mendalam | Observasi, studi literatur wawancara mendalam |
| Tujuan Penelitian | Menganalisis efektivitas sistem informasi pada LAPOR! | Mengetahui tingkat partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pengaduan keluhan |
| Teori yang Digunakan | Teori efektivitas sistem informasi | Teori <i>ladder of citizen participation</i> dan teori <i>ladder of citizen empowerment</i> |
| Kelebihan | Belum ada yang pernah melakukan penelitian di LAPOR! UKP4 sebelumnya | Tepat menggunakan penelitian kualitatif. |
| Kekurangan | Teknik pengumpulan data non-probabilitas tidak dapat menjangkau responden secara langsung | Kerangka teori tidak proporsional |

Data Diolah Peneliti , 2016.

2.4 Kerangka Pemikiran

Model dan strategi pelayanan yang lebih operasional dan implementatif sebagai suatu solusi perbaikan kualitas pelayanan publik. berpijak dari konsepsi yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam penelitian ini dikembangkan kerangka pemikiran sebagai berikut.

Gambar 2.3 Skema Kerangka Pemikiran



Data Diolah Peneliti, 2016.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian dengan judul “*Analisis Implementasi Layanan Pengaduan dan Penanganan Pengaduan Berbasis Sistem Informasi di DKI Jakarta (Studi Kasus: Aplikasi QLUE)*” merupakan penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya. Pendekatan ini akan menghasilkan data yang tertulis maupun lisan dari orang-orang yang diamati. Dalam buku Metodologi Penelitian Kualitatif, Lexy J. Moleong mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.³⁷

Teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.³⁸ Sementara dilihat dari teknik penyajian datanya, penelitian ini menggunakan pola deskriptif. Pola deskriptif menurut Best adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek

³⁷ Lexy J. Moleong (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit PT Remaja Rosdakarya, hlm, 325.

³⁸ Sugiyono (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Penerbit CV. Alfabeta: Jakarta, hlm, 1

sesuai dengan apa adanya.³⁹ Jadi, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode ini digunakan memang dengan metode ini permasalahan dapat digambarkan dengan jelas dan terperinci mengenai efektivitas sarana pengaduan online masyarakat yang dapat mempermudah komunikasi pemerintah DKI Jakarta dengan warganya.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di DKI Jakarta. Namun, penelitian ini dikhususkan untuk mengambil data di Unit *Jakarta Smart City* yang berkedudukan di Balai Kota DKI Jakarta. Peneliti juga mengambil data di salah satu perusahaan yang bekerja sama dalam hal pengaduan berbasis sistem informasi ini. Perusahaan tersebut bernama PT. TerralogiQ. Secara acak, peneliti juga mewawancarai masyarakat yang menggunakan QLUE dengan lokasi wawancara yang tersebar di DKI Jakarta.

3.3 Fokus Penelitian

Pada penelitian kali ini, peneliti memfokuskan pada penyelenggaraan pengaduan yang berbasis sistem informasi ini. Pelaksanaan pengaduan dan penanganannya yang dilakukan melalui aplikasi QLUE menjadi fokus penelitian yang mendalam. Berbagai cara untuk mendapatkan fokus dilakukan, mulai dari proses pencarian data dari sumber kepustakaan, internet, hingga proses wawancara pihak yang terkait langsung.

³⁹ Sukardi, (2009). *Metodologi Penelitian Pendidikan. Kompetensi dan Praktiknya*. Penerbit PT. Bumi Aksara, hlm 157.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

1. *In-depth Interview* atau wawancara⁴⁰

Melakukan wawancara langsung dengan salah satu staff yang bekerja pada Unit *Jakarta Smart City*. *Jakarta Smart City* merupakan Unit Pemerintahan DKI Jakarta yang menaungi segala kegiatan yang berbasis teknologi, seperti yang terdapat pada aplikasi QLUE. Selain wawancara *Jakarta Smart City*, peneliti juga melakukan wawancara mendalam kepada salah satu staff dari perusahaan PT. TerralogiQ. Wawancara juga peneliti lakukan kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi QLUE. Dari proses wawancara tersebut, peneliti mendapatkan keterangan yang sesuai dengan tujuan penelitian kali ini. Proses wawancara dilakukan dengan sistem tanya jawab sambil bertatap muka antara peneliti dengan narasumber.

2. Studi Kepustakaan (*Study Research*)⁴¹

Studi kepustakaan dilakukan pada penelitian ini sebagai cara untuk mendapatkan informasi lain yang terkait pada penelitian ini. Informasi tersebut diperoleh dari buku-buku, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis, dan disertasi, peraturan-peraturan, dan sumber-sumber tertulis lainnya yang berkaitan langsung dengan sistem pengaduan berbasis sistem informasi ini.

⁴⁰ Sukardi., *op. cit.*, hlm. 162

⁴¹ *Ibid.*

3. Studi Dokumentasi⁴²

Studi dokumentasi menjadi cara lain dalam memperoleh informasi terkait penelitian kali ini. Arsip, artikel, dan *database* perusahaan atau pemerintahan menjadi bahan informasi tambahan pada penelitian ini. Beberapa kali informan memberikan arsip atau artikel yang pernah dibuat mengenai informasi internal institusi maupun informasi yang berkaitan dengan penelitian kali ini.

3.5 Teknik Pemilihan Informan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode purposive dengan pemilihan informan secara terstruktur. Informan dalam penelitian ini dibagi atas informan kunci dan informan pendukung. Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Pemilihan informan ini dilakukan agar penelitian berjalan dengan efektif, sistematis dan efisien. Adapun informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:⁴³

1. Informan kunci

Merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Martua Johaness Edward selaku *Head of Marketing and Communications* di PT. TerralogiQ. Selain itu, Johaness Edward juga

⁴² *Ibid.*

⁴³ Muhammad Idrus (2007). *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*. UII Press: Yogyakarta, hlm, 311.

berdiri sebagai *Brand Development & Management (QLUE), Brand plan and Implementation, Market Research QLUE*.

2. Informan Utama

Mereka adalah yang terlibat langsung dalam interaksi sosial politik yang diteliti. Informan yang termasuk dalam informan utama pada penelitian ini adalah:

- Pom Hanudin

Pom Hanudin adalah salah satu masyarakat DKI Jakarta yang menggunakan aplikasi QLUE ini. Pom Hanudin menggunakan aplikasi QLUE ini dengan nama akun *koboijalanan*.

- Nana Deshinta

Nana Deshinta juga merupakan salah satu warga Jakarta yang menggunakan aplikasi QLUE. Nana menggunakan aplikasi QLUE dengan nama akun *stroberipetiksendiri*.

- Fajar Kamil

Fajar Kamil merupakan warga Jakarta yang menggunakan aplikasi QLUE. Fajar menggunakan nama *fajarkamil* sebagai nama akun di QLUE-nya.

Selain nama-nama di atas, peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna QLUE lainnya.

3. Informan Pendukung

Informan pendukung merupakan narasumber yang dapat menambahkan data untuk lebih melengkapi penelitian. Untuk itu, dalam penelitian ini

sangat penting untuk mengetahui pandangan dari pihak *Jakarta Smart City* selaku Unit Pemerintahan yang menanungi keberadaan aplikasi QLUE. Informan dari *Jakarta Smart City* bernama Aneshtesia Novianda. Di *Jakarta Smart City* Anesthesia berada pada divisi *Outreach Manager*.

3.6 Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah cara dan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian. Adapun instrumen penelitian yang akan digunakan antara lain:

1. *Interview Guide* (Pedoman Wawancara)⁴⁴

Sebelum bertemu narasumber untuk diwawancari, peneliti telah menyiapkan pedoman wawancara yang menjadi acuan ketika proses wawancara. Naumn, proses tanya jawab tidak hanya terpaku pada pedoman wawancara, melainkan pertanyaan yang dilontarkan menyesuaikan ketika proses wawancara berlangsung. selain informasi verbal dari narasumber, informasi juga didapatkan melalui respon-respon non-verbal narasumber.

2. Pedoman Observasi⁴⁵

Observasi adalah melakukan peninjauan secara cermat. Penelitian ini cukup banyak menjadikan bahan observasi sebagai data penelitian. Observasi dilakukan peneliti yang mengamati secara langsung pengaduan

⁴⁴ Rahmat Kriyantono. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana: Jakarta, hlm. 102.

⁴⁵ *Ibid*.

dan penanganan pengaduan yang ada di aplikasi QLUE. Selain itu peneliti juga melakukan pengamatan pada lingkungan sekitar DKI Jakarta.

3. Pedoman Dokumentasi

Dalam melaksanakan pedoman dokumentasi, menyelidiki data-data tertulis dari buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, dan sebagainya. Pada dasarnya pedoman dokumentasi terdiri dari garis besar data yang dapat menunjang penelitian.

4. *Field Note* (Buku Catatan)

Buku catatan sangat penting pada saat melakukan penelitian untuk mencatat hasil pengamatan atau temuan yang ditemukan pada proses pengumpulan data saat studi lapangan. Untuk itu penelitian ini selalu dilengkapi dengan satu buku kecil yang berfungsi untuk mencatat jawaban narasumber, dan hasil pengamatan.

3.7 Sumber Data

Ada 2 (dua) jenis sumber data yang dapat diperoleh dalam pengumpulan data pada suatu penelitian, yaitu data primer dan data sekunder. Adapun penjelasan mengenai jenis data sebagai berikut:⁴⁶

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan narasumber (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini secara individual ataupun kelompok, hasil

⁴⁶ Miles dan Huberman diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi (2009). *Analisis Data Kualitatif*. Penerbit UI PRESS: Jakarta, hlm.13.

observasi terhadap suatu benda (fisik), dan kejadian atau kegiatan. Sumber data yang dihasilkan merupakan catatan penting yang ditemukan dari hasil pengamatan lapangan dan juga informasi yang diberikan oleh para informan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak secara langsung diperoleh dengan berhubungan dengan responden yang diteliti, serta merupakan data pendukung bagi penelitian yang dilakukan. Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (*data documenter*) yang dipublikasikan dari berbagai pihak yang mendukung penelitian seperti produk kebijakan dan lain sebagainya.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data bertujuan untuk menganalisis berlangsungnya proses fenomena sosial dan memperoleh sejumlah gambaran yang tuntas terhadap proses tersebut serta menganalisis makna yang ada dibalik informasi, data, dan proses suatu fenomena sosial. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada konsep Miles dan Huberman, yaitu:⁴⁷

1. Reduksi data (*Data Deduction*)

Reduksi data yaitu suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dari proses wawancara, terdapat

⁴⁷ Miles dan Huberman diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi (2009). *Analisis Data Kualitatif*. Penerbit UI PRESS: Jakarta, hlm.16.

catatan-catatan yang masih kasar, kemudian data tersebut disusun kembali dan dipilah menjadi data-data terkait QJUE yang masuk dalam penelitian ini.

2. Penyajian data (*Display Data*)

Data yang telah tersusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pada penelitian kualitatif, penyajian data berupa teks naratif termasuk data yang berupa angka diuraikan dalam bentuk kata dan kalimat.

3. Menarik kesimpulan

Selama penelitian berlangsung, dilakukan juga verifikasi untuk tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, ide-ide baru yang melintas di pikiran atau dilakukannya peninjauan kembali hasil penelitian sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari alur penelitian.

3.9 Teknik Keabsahan Data

Untuk pembuktian validitas data penelitian ini ditentukan oleh kredibilitas temuan dan inteprestasinya dengan mengupayakan temuan dan penafsiran yang dilakukan sesuai dengan kondisi yang senyatanya dan disetujui oleh subyek penelitian. Agar kondisi tersebut dapat terpenuhi dengan cara memperpanjang observasi, pengamatan terus-menerus, *triangulasi*⁴⁸, dan membicarakan hasil temuan dengan orang lain, menganalisis kasus negatif dan menggunakan bahan

⁴⁸ Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut. Pengertian ini dapat dilihat pada buku LExy J. Moleong (2004), hlm, 330.

refrensi.⁴⁹ Triangulasi memiliki tiga jenis, yakni triangulasi sumber, triangulasi pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

Dari tiga jenis triangulasi di atas, penelitian ini memilih keabsahan data dengan pendekatan triangulasi sumber untuk mengungkap dan menganalisis masalah-masalah yang dijadikan objek penelitian. Selanjutnya pendekatan triangulasi dilakukan menurut:

1. Sudut pandang staff PT. TerralogiQ sebagai pihak pengarah dan penjelas mengenai aplikasi QLUE yang dikembangkan oleh PT. TerralogiQ. Staff PT. TerralogiQ yang memberikan informasi tentang aplikasi QLUE ini bernama Martua Johaness Edward.
2. Menurut sudut pandang staff *Jakarta Smart City* sebagai institusi pemerintahan yang menanungi keberadaan PT. TerralogiQ untuk memberikan sarana pengaduan kepada masyarakat. Staff yang memberikan informasi terkait penelitian ini bernama Anesthesia Novianda.
3. Menurut sudut pandang warga DKI Jakarta sebagai pengguna aplikasi QLUE untuk mengadukan permasalahan yang ditemuinya.

⁴⁹ Muhammad Idrus (2007). *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*. UII Press: Yogyakarta, hlm, 327.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Profil Jakarta Smart City

Konsep *smart city* sendiri pertama kali dikemukakan oleh IBM, perusahaan komputer ternama di Amerika. Perusahaan tersebut memperkenalkan konsep *smart city* untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat perkotaan. Untuk menyukseskan konsep kota pintar ini, IBM menelurkan enam indikator yang harus dicapai. Keenam indikator tersebut adalah masyarakat penghuni kota, lingkungan, prasarana, ekonomi, mobilitas, serta konsep *smart living*.⁵⁰

Konsep *smart city* yang dikemukakan oleh IBM tersebut ternyata menarik minat beberapa kota besar di Indonesia. Konsep ini dianggap sebagai solusi dalam menangani masalah kemacetan, sampah yang berserakan, ataupun pemantauan kondisi lingkungan di suatu tempat.

Perjalanan menuju konsep *smart city* ini juga sudah mulai berjalan walaupun secara pelan. Dukungan aplikasi yang terus berkembang serta terciptanya ekosistem kreatif di bidang teknologi, merupakan langkah awal yang baik menuju kota pintar. Gambaran kota pintar seperti di atas dapat dilihat di kota-kota besar seperti di Yogyakarta, Jakarta, Bandung, Surabaya, dan Makassar.⁵¹

⁵⁰ *Op., cit.*, Plimbi Media.

⁵¹ *Ibid*

Berbagai macam masalah masih terus menyelimuti DKI Jakarta. Namun, pemerintah DKI Jakarta selalu berusaha untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut. Pada tanggal 15 Desember 2014, Gubernur DKI Jakarta Basuki Tjahaya Purnama meresmikan *Jakarta Smart City*.⁵² Mengenai tanggal peresmian *Jakarta Smart City*, Anesthesia Novianda selaku *Outreach Manager* menjelaskan lebih rinci mengenai *Jakarta Smart City* sebagai berikut:

*“Jakarta Smart City adalah kota modern dan inovatif yang mampu mengelola sumber daya kotanya secara efektif, efisien, dan berkelanjutan dengan mengoptimalkan pemanfaatan Teknologi dan Komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan yang partisipatif, demi tercapainya masyarakat yang sejahtera dan berbudaya.”*⁵³

Program *Jakarta Smart City* ini memang ditujukan untuk mempermudah Pemprov DKI Jakarta dalam memberikan informasi kondisi Jakarta ke masyarakat. Selain itu, *Jakarta Smart City* dibuat untuk memudahkan kinerja aparat Pemprov DKI agar cepat merespon keluhan dan pengaduan masyarakat. Untuk mendukung hal tersebut, Pemprov DKI juga membentuk Unit Pengelola *Jakarta Smart City* yang bertujuan untuk mewujudkan Jakarta Baru yang informatif dan transparan serta mendukung kolaborasi melalui pemanfaatan teknologi untuk pelayanan masyarakat yang lebih baik.⁵⁴

Mengenai pemanfaatan teknologi, Anesthesia dalam wawancara memberikan arahan kepada masyarakat DKI Jakarta untuk:

⁵² Anesthesia Novianda, Wawancara, *Outreach Manager Jakarta Smart City*, pada 8 Maret 2016, pukul 10.12 WIB.

⁵³ Anashthesia Novianda, Wawancara, *Outreach Manager Jakarta Smart City*, pada 8 Maret 2016, pukul 10.12 WIB.

⁵⁴ Anesthesia Novianda, Wawancara, *Outreach Manager Jakarta Smart City*, pada 8 Maret 2016, pukul 10.12 WIB.

“Masyarakat dapat berperan aktif dalam mengawal berjalannya program kota pintar ini dengan mengakses portal smartcity.jakarta.go.id baik di desktop maupun di handphone. Portal tersebut terintegrasi dengan aplikasi sosial media pengaduan warga Jakarta, seperti e-mail dki@jakarta.go.id, Twitter @jakartagoid, Facebook jakarta.go.id, balai warga di website www.jakarta.go.id, petajakarta.org, Lapor! 1708, dan Google Waze. Laporan warga melalui aplikasi QLUE juga terintegrasi ke portal smartcity.jakarta.go.id.”

Selain itu, berbagai data juga dapat diakses di portal smartcity.jakarta.go.id dengan berbasis pemetaan seperti tracking busway, peta ekoregion⁵⁵, data kependudukan, data penyakit, perencanaan kota, lokasi rumah sakit, puskesmas, sekolah, pos polisi, pusat perbelanjaan, gedung pemda, dan sebagainya. Warga Jakarta juga dapat melihat keadaan Jakarta melalui CCTV yang terintegrasi dengan pintu air, jalan raya, dan lainnya.⁵⁶

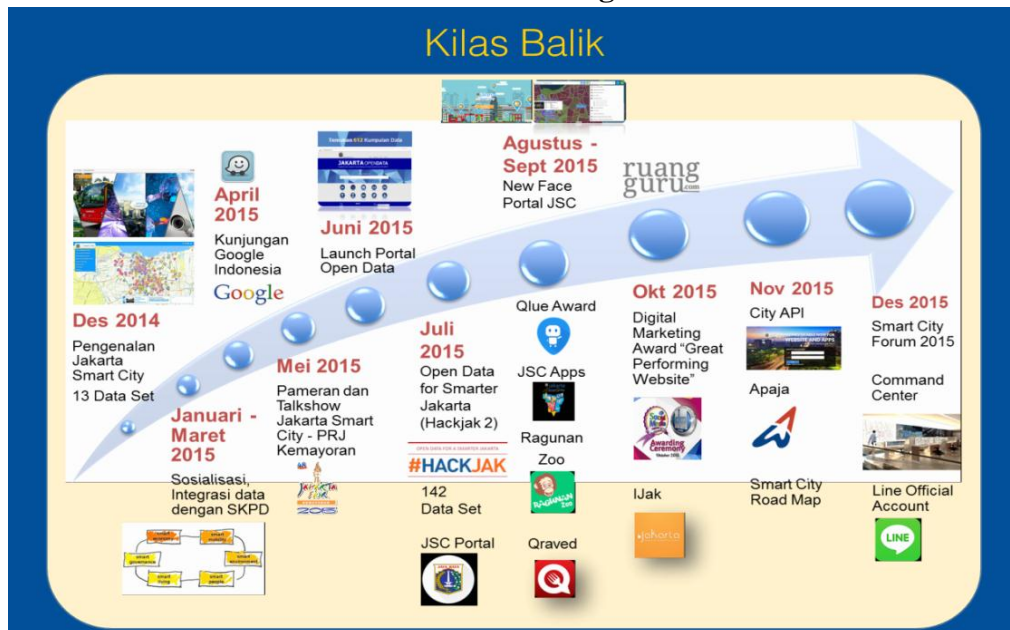
Sejak resmi dicanangkan oleh Pemprov DKI Jakarta, Unit *Jakarta Smart City* mengalami perkembangan di hampir setiap bulannya hingga sampai akhir tahun 2015 lalu. Berikut adalah perkembangan yang dilakukan oleh Unit *Jakarta Smart City*:⁵⁷

⁵⁵NEkoregion adalah geografis ekosistem, artinya pola susunan berbagai ekosistem dan proses di antara ekosistem tersebut yang terikat dalam suatu satuan geografis. Penetapan ekoregion menghasilkan batas (boundary) sebagai satuan unit analisis dengan mempertimbangkan ekosistem pada sistem yang lebih besar. Penetapan ekoregion tersebut menjadi dasar dan memiliki peran yang sangat penting dalam melihat keterkaitan, interaksi, interdependensi dan dinamika pemanfaatan berbagai sumberdaya alam antar ekosistem di wilayah ekoregion. Artikel dari Kementerian Lingkungan Hidup. *Kebijakan Ekoregion Untuk Memperkuat Perencanaan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup*. Di ambil dari: <http://www.menlh.go.id/kebijakan-ekoregion-untuk-memperkuat-perencanaan-perlindungan-dan-pengelolaan-lingkungan-hidup/>. Pada tanggal 5 Maret 2016 pukul 21.05 WIB

⁵⁶ Anesthesia Novianda, Wawancara, *Outreach Manager Jakarta Smart City*, pada 8 Maret 2016, pukul 10.12 WIB.

⁵⁷ Dokumen *Jakarta Smart City*, Diberikan pada tanggal 8 Maret 2016 pukul 11.20 WIB.

Gambar 4.1 Perkembangan *Jakarta Smart*



Sumber: Dokumen *Jakarta Smart City*, 2015

Dilihat dari perkembangan yang dilakukan *Jakarta Smart City* di atas, selama satu tahun tersebut *Jakarta Smart City* telah banyak berkolaborasi dengan berbagai perusahaan di bidang *start up* dalam membuat aplikasi yang memudahkan masyarakat untuk melaporkan pengaduannya ke aparaturnya pemerintahan. Dari gambar di atas, terdapat bentuk kerjasama dengan aplikasi QLUE dalam hal pengaduan masyarakat, Qraved yang merupakan aplikasi untuk para wirausaha untuk berjualan sesuai izin yang berlaku, Ragunan Zoo, iJak yang merupakan perpustakaan secara digital, dan ruangguru.com

4.1.2 *Jakarta Smart City* sebagai Unit Kerja

Unit *Jakarta Smart City* berkedudukan di bawah, dan bertanggung jawab langsung kepada Gubernur DKI Jakarta. Dalam melaksanakan tugasnya, *Jakarta Smart City* bekerjasama dengan Diskominfo DKI Jakarta serta memperoleh

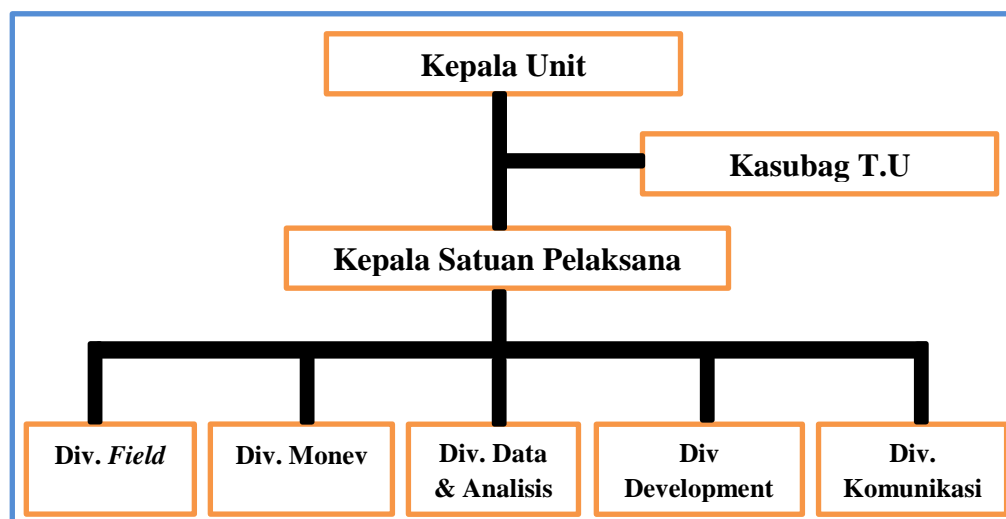
informasi dan dukungan teknis dari kementerian, lembaga pemerintah non-kementerian, pemerintah daerah, serta pihak lain yang terlibat.⁵⁸

Jakarta Smart City hanya terdiri dari Kepala Unit, Kasubag T.U, dan Kepala Satuan Pelaksana yang mengawasi lima divisi pada *Jakarta Smart City*. Kelima divisi itu adalah, divisi *field*, divisi *monitoring dan evaluasi*, divisi *data dan analysis*, divisi *develpoment*, dan divisi *communication*.⁵⁹

4.1.3 Struktur Organisasi *Jakarta Smart City*

Sejak resmi berdiri pada Desember 2014, Unit Pengelola *Jakarta Smart City* langsung membuat bagan struktur organisasi beserta tugas dan fungsi masing-masing divisi. Di bawah ini merupakan gambar dari struktur organisasi yang ada pada *Jakarta Smart City*.

Gambar 4.2 Struktur Organisasi *Jakarta Smart*



Sumber: Dokumen *Jakarta Smart City*, 2015

⁵⁸ Anesthesia Novianda, Wawancara, *Outreach Manager Jakarta Smart City*, pada 8 Maret 2016, pukul 10.12 WIB.

⁵⁹ Dokumen *Jakarta Smart City*, Diberikan pada tanggal 5 April 2016 pukul 14.22 WIB.

Dari bagan struktur organisasi *Jakarta Smart City* di atas, setiap bagian memiliki tugas dan fungsinya masing-masing. Di bawah ini merupakan tugas dan fungsi dari setiap bagian bagan struktur organisasi *Jakarta Smart City*:⁶⁰

1. Kepala Unit

- Mengepalai dan memonitori setiap bagian dan divisi di *Jakarta Smart City*.

2. Kasubag T.U

- Meberikan layanan humas kepada pihak lainnya secara transparan dan akurat.
- Memberikan layanan administrasi umum dan teknis meliputi urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, perlengkapan, perjalanan dinas.
- Melaksanakan dan mengontrol pelaksana tugas pengamanan sarana dan prasarana kantor.

3. Kepala Satuan Pelaksana

- Mengawasi kerja dan kinerja setiap atau kelima divisi yang ada di *Jakarta Smart City*.

4. Divisi *Field*

- Melakukan pengecekan dan lapangan terkait program Utama DKI Jakarta serta Program Gubernur.
- Melaksanakan tugas operasional *Smart City Command Center*.

⁶⁰ Anesthesia Novianda, (2015) *Tupoksi Lima Divisi Jakarta Smart City*. Diberikan pada tanggal 5 April 2016. Pada Pukul 14.22 WIB.

- Melaksanakan tugas dan menjalankan fungsi Pengaduan dengan kanal pengaduan di DKI Jakarta.
- Menjalankan sosialisasi program unggulan DKI Jakarta, Pemprov/SKPD berdasarkan disposisi.
- Melakukan input data dan pemutakhiran data pada aplikasi di www.jakarta.go.id.

5. Divisi Monitoring dan Evaluasi (Monev)

- Melakukan analisa kebutuhan dan kesesuaian program *Jakarta Smart City* untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat.

6. Divisi Data dan Analisis

- Memberikan wawasan dan informasi baru dalam pengambilan keputusan melalui hasil analisis data.

7. Divisi Development

- Melakukan pengembangan web dan aplikasi.
- Merancang dan membangun sistem jaringan infrastruktur IT.

8. Divisi Komunikasi

- Sosialisasi konsep, informasi, dan kebijakan terkait *Jakarta Smart City* kepada pihak dalam format yang mudah dipahami dan penggunaan media yang tepat guna.

4.1.4 PT. TerralogiQ

PT. TerralogiQ merupakan perusahaan yang memberikan solusi dan layanan yang berbasis pada *Google Enterprise*.⁶¹ PT. TerralogiQ merupakan perusahaan bermitra langsung dengan Google dalam dunia industri bidang layanan dan teknologi informasi. PT TerralogiQ juga dapat dijadikan kerjasama baik oleh instansi pemerintah, LSM maupun perusahaan besar dan bisnis lainnya. Perusahaan mitra Google ini lebih menekankan pada pengembangan di bidang Geo Spasial⁶², di mana dengan berkordinasi dengan Google, PT. Terralogiq dibantu oleh data terkait pemetaan suatu daerah yang dibuat oleh Google.

PT. TerralogiQ sendiri berdiri di Indonesia sejak tahun 2013. Hingga saat ini karyawan yang berada di PT. TerralogiQ sejumlah 51-200 karyawan. Segala informasi yang dibutuhkan terkait PT. TerralogiQ dapat diakses pada website <http://www.terralogiq.com>.⁶³

Di dalam menjalankan perannya, PT. TerralogiQ selalu berpedoman pada visi dan misi yang dicanangkannya. Misinya adalah.⁶⁴

⁶¹ *Google Enterprise* merupakan produk-produk Google yang berada di hampir setiap gadget masyarakat. *Google Enterprise* ini meliputi Google Earth Enterprise, Google Maps Engine, Google Maps API for Business, Google Maps Coordinate, Google Earth Pro, Google Search Appliance, Google Tracks API, Mobile Suite. From: <https://www.linkedin.com/company/terralog-q---pt-terralogiq-integrasi-solusi>. Diakses pada 9 April 2016 pada pukul 20.33 WIB

⁶² Geospasial adalah sifat keruangan yang menunjukkan posisi atau lokasi suatu objek atau kejadian yang berada di bawah, pada, atau di atas permukaan bumi dengan posisi keberadaannya mengacu pada sistem koordinat nasional. Undang-Undang Republik Indonesia tentang Informasi Geospasial. Diambil dari: <http://www.bakosurtanal.go.id/perpres/artikel/RUU%20IG/RUU%20IG%20FOR%20DPR.pdf>. Pada tanggal 9 April 2016 pukul 20.40 WIB

⁶³ Diambil dari website LinkedIn PT. TerralogiQ. <https://www.linkedin.com/company/terralog-q---pt-terralogiq-integrasi-solusi>. Diambil pada 9 April 2016 pukul 20.55 WIB

⁶⁴ Diambil dari website TerralogiQ <http://www.terralogiq.com/whyterralogiq.html>. Pada tanggal 9 April 2016 Pukul 21.17 WIB.

“Global recognition for TerralogiQ development service leveraging Google technology, our valued partners and our own customisable products.”

Dalam misi PT. TerralogiQ di atas mereka menginginkan agar mereka dapat diakui secara global dalam hal layanan pengembangan yang ada di TerralogiQ dalam hal teknologi dari Google. Sehingga rekan kerja PT TerralogiQ dan produk-produk yang dikeluarkan juga dapat diakui secara global. Sementara visi dari PT. TerralogiQ adalah:⁶⁵

“TerralogiQ thrives to excel and lead in Google. Enterprise Geospatial technology solutions and our own inovative product development services.”

PT. TerralogiQ memiliki visi untuk berkembang, unggul, dan memimpin di dalam Google (sebagai induk perusahaan). Serta memajukan teknologi geospasial dan produk inovatif layanan pengembangannya.

Perusahaan ini dalam menjalankan kerja juga sangat berpedoman pada lima pilar yang mereka rancang. Di bawah ini merupakan penjelasan dari kelima pilar yang mereka jadikan pedoman dalam mengembangkan layanan teknologi tersebut:⁶⁶

⁶⁵ *Ibid.*

⁶⁶ Diambil dari website TerralogiQ <http://www.terralogiq.com/whyterralogiq.html>. Pada tanggal 10 April 2016 Pukul 11.18 WIB.

Gambar 4.3 Pilar PT. TerralogiQ

5 Pillars Of TerralogiQ



Sumber: Dokumen PT. TerralogiQ, 2015

Kelima pilar yang ada di atas juga ditegaskan kembali oleh Johanes Edward selaku *Head Marketing QLUE* pada saat wawancara.⁶⁷

a) Berinovasi

PT. TerralogiQ selalu berusaha untuk berinovasi dan meningkatkan daya saing mereka dengan mendorong kreativitas setiap karyawannya. Serta melakukan perbaikan pada produk-produk yang telah dikeluarkannya.

b) Integritas

Menerapkan nilai-nilai integritas di dalam lingkungan perusahaan, agar setiap orang di dalamnya bisa saling percaya dan pada akhirnya bisa lebih cepat untuk mencapai tujuan bersama.

c) Budaya Perusahaan

⁶⁷ Martu Johanes Edward, Wawancara, *Head Marketing QLUE*, pada tanggal 31 Maret 2016, pukul 13.25 WIB.

Menciptakan suasana dan budaya perusahaan yang nyaman dan hangat agar dapat melancarkan proses pemikiran yang aktif, inovatif, dan kreatif.

d) Pertumbuhan Berkelanjutan

PT. TerralogiQ memantapkan diri untuk mewujudkan pertumbuhan yang berkelanjutan pada perusahaannya. Hal ini dilakukan guna menjadikan TerralogiQ optimis dapat menjadi *market leader* di industri teknologi.

e) Bermitra dan Berhubungan Kerja Sama

PT. TerralogiQ menjalin kemitraan produktif dengan organisasi, pemerintahan, atau LSM yang mau diajak bekerja sama. Untuk itu, PT. TerralogiQ akhirnya diberikan kepercayaan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk membantu DKI Jakarta dalam hal mewujudkan *Jakarta Smart City*.

Pada poin yang kelima merupakan poin terpenting dari terjalinnya hubungan antara pemerintah DKI Jakarta dengan PT. TerralogiQ. Sejak *Jakarta Smart City* dicanangkan pada Desember 2014, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta resmi menggandeng PT. TerralogiQ sebagai perusahaan yang mewadahi masyarakat untuk melaporkan segala bentuk pengaduan tentang pelanggaran. PT. TerralogiQ sendiri akhirnya menciptakan aplikasi QBLUE sebagai wadah masyarakat melaporkan pengaduannya.

4.2 Data Fokus Penelitian

4.2.1 Aplikasi QLUE

Aplikasi berasal dari kata *application* yaitu bentuk benda dari kata kerja *apply* yang dalam bahasa Indonesia berarti pengolah. Sedangkan menurut Rachmad Hakim S, aplikasi adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, mengatur Windows, permainan, dan sebagainya.⁶⁸ Aplikasi QLUE merupakan aplikasi sosial media yang memberikan kemudahan bagi pengguna/masyarakat untuk melaporkan masalah utama pada lingkungannya dan menangkap momen penting dengan foto dan letak lokasi terkait.⁶⁹ Diberi nama QLUE karena QLUE memiliki arti “jalan keluar”, di mana QLUE merupakan sebuah akronim dari kata keluhan.⁷⁰ Aplikasi QLUE adalah *platform* yang berfungsi memudahkan masyarakat Jakarta dalam mengadukan berbagai masalah yang ada di sekita mereka. QLUE ini juga merupakan bagian dari program *Jakarta Smart City*.⁷¹ Aplikasi QLUE memiliki misi yaitu untuk meningkatkan kepedulian publik terhadap lingkungan dan mendukung pemerintah memperbaiki masalah di kotanya⁷² QLUE memberikan kemampuan pengguna untuk mengunggah momen dengan foto *real time* atau saat itu juga ketika

⁶⁸ Lesmardin. 2014. *Pengertian Aplikasi*. Diambil dari: <https://lesmardin1988.wordpress.com/2014/08/13/pengertian-aplikasi/>. Pada tanggal 9 April 2016 pukul 21.12 WIB.

⁶⁹ Penjelasan resmi dari PT. TerralogiQ dari keterangan aplikasi QLUE di *Google PlayStore*.

⁷⁰ Sutiono. 2016. *Aplikasi QLUE untuk Kota Cerdas*. Diambil dari: http://www.kompasiana.com/sutiono/aplikasi-qlue-untuk-kota-cerdas_56c271beb4937320048b457d. Pada tanggal 11 April 2016 pukul 22.00 WIB.

⁷¹ Martua Johaness Edward, Wawancara, *Head Marketing QLUE*, pada tanggal 31 Maret 2016, pukul 13.25 WIB.

⁷² *Ibid.*

mendapati masalah di sekitarnya. Manfaat aplikasi QLUE untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat di seluruh daerah Ibukota. Dari laporan, proses dan monitor dapat terlihat dalam bentuk peta kota Jakarta. Melalui aplikasi ini juga semua urusan publik jadi dapat lebih mudah dan transparan. Aplikasi berbasis sistem informasi ini juga dapat berguna untuk memantau kinerja para pemimpin dibawah Pemerintahan Gubernur Ahok, dan bertanggung jawab untuk menangani keluhan warga Jakarta.

Penjelasan mengenai aplikasi QLUE ini juga dipertegas oleh Johaness Edward dalam sebuah wawancara pada saat penelitian. Menurut Johaness, aplikasi QLUE adalah:⁷³

“Qlue adalah sebuah sosial media platform untuk melakukan perubahan, maksudnya perubahan di sini adalah bahwa setiap masyarakat dapat mengadukan permasalahan yang ditemuinya.”

Johaness juga menambahkan bahwa hadirnya QLUE ini berawal dari keinginan CEO *Founder* QLUE untuk mewadahi keluhan-keluhan yang cukup banyak datang dari masyarakat DKI Jakarta kepada pemerintah. Maka sejak Desember 2014, QLUE resmi digandeng pemerintah DKI Jakarta untuk memfasilitasi masyarakat dalam meyalurkan pengaduannya. Sejak resmi pada Desember 2015, QLUE baru bisa bekerja secara aktif ketika memasuki bulan

⁷³ Martua Johaness Edward, Wawancara, *Head Marketing QLUE*, pada tanggal 31 Maret 2016, pukul 13.25 WIB.

Januari 2015.⁷⁴ Sejak resmi pada Desember 2014 hingga saat ini pengguna QLUE mencapai 350.000, dengan pengguna aktif sekitar 65%.⁷⁵

Awal terjalannya kerjasama antara pemerintah (*Jakarta Smart City*) dengan QLUE dijelaskan oleh Jonanes Edward ketika wawancara berlangsung. Penjelasanannya seperti di bawah ini:

“Kita (QLUE) mengajukan surat dalam bentuk proposal yang menjelaskan mengenai satu aplikasi yang nampaknya di Jakarta diperlukan untuk mewujudkan smart city di mana pada aplikasi tersebut terdapat partisipasi langsung dari masyarakat”

Dengan adanya QLUE, kini menyampaikan pengaduan, keluhan, pendapat, atau aduan warga yang menyangkut permasalahan di Jakarta menjadi lebih mudah. Masyarakat hanya perlu mengunduh aplikasi QLUE tersebut melalui toko aplikasi yang tersedia di setiap *smartphone*. Setelah masyarakat mengunggah, aplikasi tersebut dapat diakses jika masyarakat sudah mendaftar identitasnya melalui akun *e-mail* atau *google mail* serta akun *Facebook*.

⁷⁴ Penjelasan resmi dari PT. TerralogiQ dari keterangan aplikasi QLUE di *GooglePlayStore*.

⁷⁵ Martua Johanes Edward, Wawancara, *Head Marketing QLUE*, pada tanggal 31 Maret 2016, pukul 13.25 WIB.

Gambar 4.4 Pilihan Masuk Aplikasi QLUE



Sumber: Gambar Aplikasi QLUE via Ponsel, 2016

Masyarakat dapat memiliki akun QLUE ini hanya dengan menyinkronisasi akun *e-mail* mereka ke dalam aplikasi QLUE. Masyarakat dapat memilih masuk aplikasi QLUE dengan *g-mail* atau *facebook*. Jika masyarakat tidak memiliki akun *g-mail* dan *facebook*, maka masyarakat dapat mendaftarkan langsung akun QLUE dengan memasukkan identitas diri pada form pendaftaran yang juga terdapat pada gambar di atas. Mengenai identitas pengguna aplikasi QLUE, Johanes Edward pada saat wawancara menegaskan bahwa identitas pengguna QLUE sangat dijamin kerahasiaannya.

“Identitas pengguna QLUE sangat dijamin kerahasiannya, akun email yang harus dimasukkan hanya sebagai bahan verifikasi saja, nantinya pengguna QLUE dapat menggunakan username secara bebas, seperti misalnya: pahlawanjalan, siapsiaga, atau nama-nama yang lainnya sesuai keinginan pengguna, kami PT. TerralogiQ tidak meminta identitas kependudukan warga Jakarta, masyarakat hanya tinggal mendaftarkan akun melalui email masing-masing kemudian nama akun QLUE dapat dikreasikan sesuai keinginan masyarakat. Hal ini kami lakukan agar tidak

ada bentuk intimidasi yang diterima masyarakat dalam melakukan pengaduan, jadi masyarakat gak perlu khawatir untuk mengadu.”⁷⁶

Dari pernyataan Martua Johanes Edward di atas menunjukkan bahwa pengguna aplikasi QLUE tidak perlu khawatir identitas kependudukan mereka disalahgunakan. Menurut Martua Johanes Edward masyarakat tidak perlu memasukkan identitas kependudukan apapun pada aplikasi QLUE ini. Hanya dengan *e-mail* masyarakat bisa mendaftar akun QLUE. Kemudian masyarakat dapat mengkreasikan nama akun QLUE sesuai dengan keinginan pengguna QLUE. Untuk itu, masyarakat tidak perlu takut diintimidasi oleh siapapun karena melakukan pengaduan.

Setelah masyarakat berhasil mendaftar dan masuk ke aplikasi QLUE, kemudian masyarakat harus menentukan kelurahan tempat mereka tinggal. Hal ini dimaksudkan agar pengguna dapat mengetahui keadaan sekitar khususnya daerah kelurahannya tersebut. Namun, hal ini bukan berarti pengguna QLUE tidak dapat melihat kondisi kelurahan lainnya. Jika masyarakat ingin mengadukan permasalahan, masyarakat harus memilih terlebih dahulu jenis laporan tersebut ditujukan kepada pihak pemerintah atau swasta. Setelah memilih tujuan laporannya, pengaduan hanya bisa dilakukan dengan cara memposting foto pada saat itu juga.

Pengguna aplikasi QLUE dapat melihat aduan-aduan yang dilaporkan oleh pengguna QLUE lainnya yang berada pada satu kelurahan atau sekitarnya. QLUE memberikan tiga pilihan jenis fitur pelaporan pada aplikasi QLUE ini, yaitu

⁷⁶ Martua Johanes Edward, Wawancara, *Head Marketing QLUE*, pada tanggal 31 Maret 2016, pukul 13.25 WIB.

pelaporan ke pemerintah, pelaporan ke swasta, dan berdiskusi di fitur Forum dengan pengguna aplikasi QLUE lain tentang permasalahan yang dialaminya. Masyarakat tidak hanya dapat mengadukan laporan kepada pemerintah, tetapi masyarakat juga dapat mengadukan laporan yang terjadi di pihak swasta, seperti, rumah sakit, sekolah, toko ritel, restoran, warung makan, dan lain sebagainya. Pelaporan yang diberikan kepada pihak swasta ini dapat bersifat laporan positif dan negatif. Sedangkan fitur Forum diperuntukkan semua pengguna aplikasi QLUE berdiskusi dan bertukar informasi terkait permasalahan yang ditemuinya. Fitur forum ini dapat mendekatkan masyarakat kepada pejabat lingkungan, baik kepala camat, kepala lurah, maupun ketua RT dan RW setempat.

Gambar 4.5 Pilihan Laporan yang ingin Dibuat

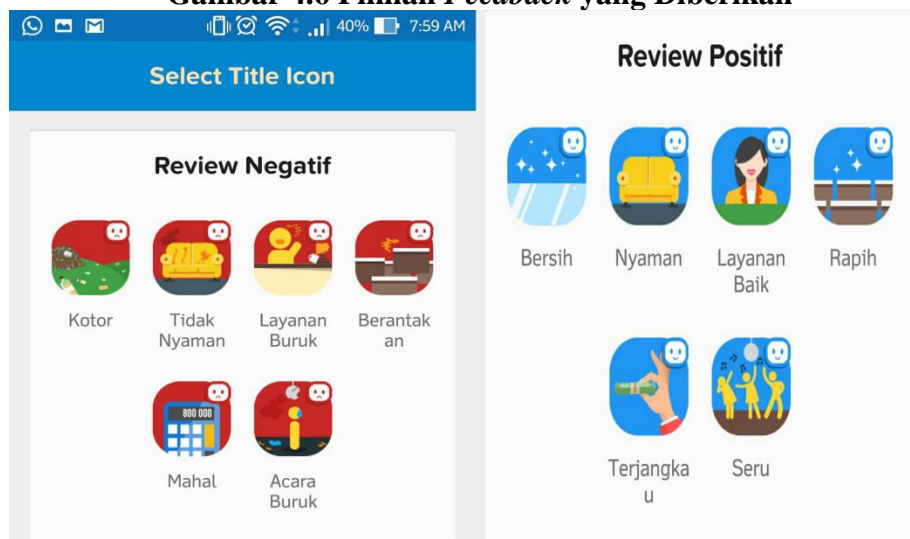


Sumber: Gambar Aplikasi QLUE via Ponsel, 2016

A. Lapor Ke Swasta

Pilihan pengaduan ini ditujukan kepada pihak swasta pada bidang usaha, pendidikan, kesehatan, tempat rekreasi, maupun yang lainnya yang bukan bagian dari pemerintah. Pilihan pengaduan ini dimaksudkan agar masyarakat memberikan *feedback* kepada pelayanan yang diberikan oleh pihak swasta tersebut. *Feedback* tersebut dapat bersifat negatif maupun positif yang pada aplikasi QLUE sudah disediakan fitur *feedback*-nya tersebut. Cara melaporkan *feedback* kepada pihak swasta awalnya dengan: 1. Klik tombol lapor ke swasta; 2. Kemudian pelapor diharuskan memasukkan nama perusahaan yang ingin dilaporkan atau langsung memilih perusahaan yang sudah tersedia; 3. Pelapor kemudian diharuskan mengunggah foto kejadian yang dialaminya atas pelayanan perusahaan tersebut; 4. Pelapor dapat mengidentifikasi sendiri *feedback* kepada perusahaan tersebut baik positif maupun negatif.

Gambar 4.6 Pilihan *Feedback* yang Diberikan



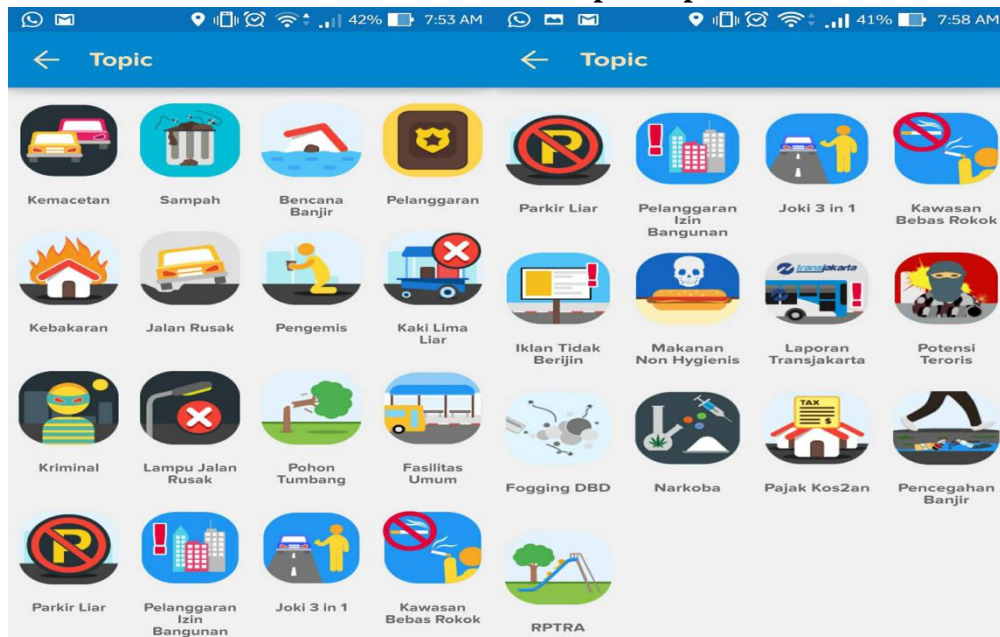
Sumber: Gambar Aplikasi QLUE via Ponsel, 2016

Masyarakat dapat memilih tanggapan kepada perusahaan terkait kejadian yang dialaminya. Review negatif kepada perusahaan meliputi: kotor; tidak nyaman; layanan buruk; berantakan; mahal; dan acara buruk. Sedangkan tanggapan positif kepada perusahaan meliputi: bersih; nyaman; layanan baik; rapih; terjangkau; dan seru. Kemudian pengaduan yang masuk langsung diterima oleh pihak perusahaan bukan lagi ke pemerintah. Dengan begitu, laporan yang masuk melalui aplikasi QLUE ini juga dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi kepada perusahaan terkait agar dapat meningkatkan pelayanan yang baik.

B. Lapor Ke Pemerintah

Pilihan pengaduan ini ditujukan langsung kepada pemerintah. Pada fitur ini, masyarakat dapat berhubungan langsung dengan aparatur pemerintahan, seperti staff kelurahan, staff kecamatan, Satpol PP, hingga petugas kebersihan. Cara melaporkan kejadian kepada pemerintah kurang lebih sama dengan ketika melaporkan pihak swasta. Hanya saja pengaduan ke pemerintah bukan lagi tentang tanggapan negatif atau positif. Melainkan masyarakat harus memilih topik permasalahan yang ingin dilaporkan. Terdapat kurang lebih 25 topik yang dapat diadukan oleh masyarakat terkait permasalahan yang dialaminya.

Gambar 4.7 Pilihan Topik Laporan Ke



Sumber: Gambar Aplikasi QLUE via Ponsel, 2016

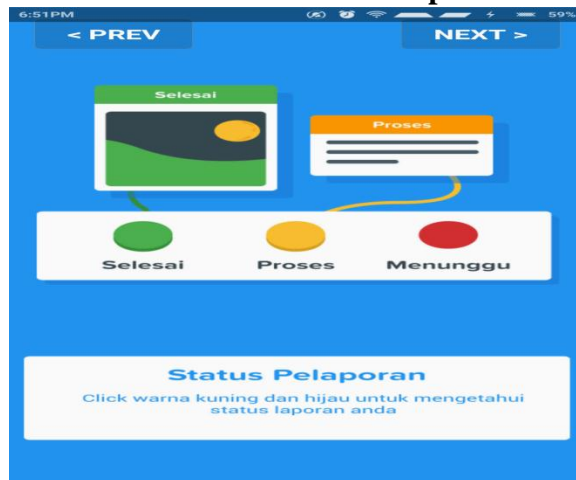
Dari topik-topik yang tersedia di atas masyarakat harus mengidentifikasi sendiri kejadian yang ingin diadukan kepada pemerintah tersebut. Menurut Johanes Edward, jika masyarakat salah mengidentifikasi laporan yang diajukan masyarakat, maka ada *staff* dari QLUE yang memberitahu langsung kepada pelapor tersebut.

“Kita memiliki tim tersendiri yang dikhususkan untuk mengidentifikasi laporan masyarakat yang masuk, jika laporan tersebut tidak sesuai dengan topik yang sebenarnya, maka tim kami akan mengoreksi langsung atau memberitahu pelapor tersebut.”⁷⁷

Kemudian pengaduan yang dilakukan oleh setiap pelapor langsung masuk di *timeline* aplikasi tersebut. Pelapor dapat memantau pengaduan dari orang lain dari dirinya sendiri.

⁷⁷ Martua Johanes Edward, Wawancara, *Head Marketing QLUE*, pada tanggal 31 Maret 2016, pukul 13.25 WIB.

Gambar 4.8 Status Pelaporan



Sumber: Gambar Aplikasi QLUE via Ponsel, 2016

Laporan kepada pemerintah ini memiliki tiga status pelaporan. Status pertama dengan tombol berwarna merah yang berarti status pengaduan masih menunggu untuk ditindak. Kedua, tombol berwarna kuning yang berarti laporan tersebut sedang dalam proses tindaklanjut. Ketiga, tombol berwarna hijau yang berarti laporan yang diajukan sudah selesai ditindaklanjuti. Laporan yang sudah ditindaklanjuti akan diberikan foto bukti tindaklanjutnya laporan tersebut oleh petugas terkait.

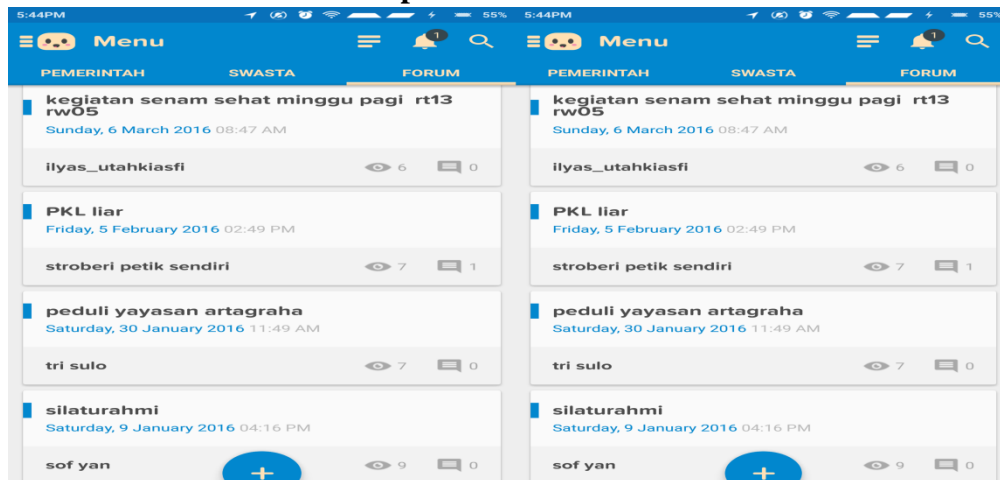
B. Fitur Forum

Forum merupakan sebuah sarana komunikasi untuk sebuah komunitas. Selain itu forum juga menjadi sarana untuk mencari informasi yang dapat dikatakan lebih lengkap dan detail. Dengan adanya forum, maka interaksi sosial yang ditimbulkan akan semakin besar. Di dalam forum terdapat kategori-kategori yang dapat dipilih dan digunakan pengguna tergantung kebutuhan pengguna.⁷⁸ Dari pengertian forum di atas, tidak terdapat perbedaan pengertian dengan fitur forum yang tersedia di aplikasi QLUE ini. Pengguna aplikasi QLUE difasilitasi untuk saling bertukar informasi mengenai berbagai macam permasalahan yang ada di DKI Jakarta. Bahkan, pada fitur forum ini di aplikasi QLUE ini, masyarakat bisa langsung berkomunikasi langsung dengan pejabat pemerintahan DKI Jakarta, baik tingkat kelurahan, kecamatan, maupun walikota.

Cara menggunakan fitur ini juga tidak jauh berbeda dengan pada saat mengadakan kepada pemerintah atau swasta. Masyarakat dapat membuat topik tertentu dengan judul diskusi yang juga ditentukan sendiri. Kemudian topik tersebut akan muncul pada *timeline* di fitur forum. Ketika diskusi berlangsung, masyarakat juga tetap bisa mengunggah foto ke dalam diskusi yang sedang berlangsung. Istimewanya fitur ini masyarakat juga difasilitasi oleh sistem polling. Masyarakat dapat membuat polling tersendiri mengenai solusi perbaikan yang harus dilakukan terkait masalah yang sedang dibicarakan. Di bawah ini merupakan gambaran dari fitur forum pada aplikasi QLUE:

⁷⁸ Administrator Engineering Indonesia. *Peraturan Forum Engineering Indonesia*. Diambil dari artikel web: <http://www.engineeringindonesia.org/showthread.php?tid=1>. Pada tanggal 11 April 2016 pukul 22.30 WIB.

Gambar 4.9 Topik Diskusi Kelurahan Pondok-



Sumber: Gambar Aplikasi QLUE via Ponsel, 2016

Gambar di atas merupakan topik-topik diskusi yang menjadi bahan pembicaraan warga Kelurahan Pondok-Pinang Jakarta Selatan. Topik tersebut dibuat langsung oleh masyarakat yang merasa permasalahan tersebut cukup penting untuk dibahas. Bahkan, di dalam topik diskusi tersebut, masyarakat juga dapat menambahkan foto dan polling kecil-kecilan untuk menjaring pendapat dari pengguna QLUE lainnya.

Gambar 4.10 Foto Kegiatan dan Poling di Fitur Forum



Sumber: Gambar Aplikasi QLUE via Ponsel, 2016

4.3 Fokus Pembahasan

4.3.1 Aplikasi QLUE sebagai Cara Menciptakan *Good Governance* di DKI Jakarta.

Sejak resmi dilantik pada tanggal 15 Oktober 2012 sebagai Gubernur dan Wakil Gubernur DKI Jakarta periode 2013-2017, Joko Widodo dan Basuki Tjahaya Purnama dengan yakin akan membawa DKI Jakarta menjadi tampilan baru ke arah perubahan. Perubahan tersebut dapat diaplikasikan melalui fokus menata pemerintahan di bidang pelayanan publik.

Hal ini tertulis dalam visi dan misi mereka. RPJMD DKI Jakarta menyatakan visi DKI Jakarta periode 2013-2017, sebagai berikut:⁷⁹

“Jakarta Baru, kota modern yang tertata rapi, menjadi tempat hunian yang layak dan manusiawi, memiliki masyarakat yang berkebudayaan, dan dengan pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik.”

Dari pernyataan visi DKI Jakarta tersebut, disebutkan mengenai Jakarta Baru. Maksud dari Jakarta Baru adalah ibukota Indonesia dapat dengan sejajar dengan kota lain di dunia dan berdaya saing global, kota yang dapat menjamin kehidupan yang aman, nyaman, dan berkelanjutan, kota berbudaya yang didukung oleh masyarakat produktif dan sejahtera dan kota yang dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan transparan dalam rangka menyediakan pelayanan publik yang berkualitas.⁸⁰

⁷⁹ Saeful Muluk. 2014. *Jakarta Menuju Kota yang Berkelanjutan: Analisis Pembangunan Kota Berkelanjutan dalam Dokumen RPJMD DKI Jakarta Tahun 2013-2017*. Diambil dari: http://inisiatif.org/wp-content/uploads/2014/11/Jakarta-Menuju-Kota-yang-Berkelanjutan_Ipung.pdf. Pada tanggal 12 April 2016 pukul 10.28 WIB, hlm 3

⁸⁰ *Ibid.*

Pernyataan dari visi DKI Jakarta dan penjelasannya tersebut, merefleksikan secara eksplisit tentang cara pemerintah DKI dalam memberikan pelayanan publik yang baik. salah satu langkah yang diambil oleh Pemerintah DKI Jakarta untuk meningkatkan pelayanan publik yang baik adalah dengan mengharmonisasikan hubungan pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Untuk melaksanakan visi tersebut, Pemerintah DKI Jakarta memberikan solusi terhadap masalah pelayanan publik. Perbaikan demi perbaikan dilakukan guna memperbaiki masa pemerinthan yang sebelumnya. Menciptakan *good governance* dalam lingkungan DKI Jakarta menjadi cara paling ampuh yang dilakukan Pemerintah DKI Jakarta.

Hingga pada tanggal 15 Desember 2014, Pemerintah DKI Jakarta yang saat itu telah dikepalai oleh Basuki Tjahaya Purnama meresmikan kerjasama yang dilakukan Pemprov kepada salah satu perusahaan swasta bidang Teknologi dan Informasi. Pemprov DKI Jakarta resmi bekerja sama dengan PT. TerralogiQ sebagai perusahaan yang memberikan suatu aplikasi pengaduan melalui *online*. Aplikasi ini menjadi sarana pengaduan bagi masyarakat yang terbiasa menggunakan *smartphone* untuk mengadukan permasalahan lingkungan.

Setelah Pemprov DKI Jakarta resmi bekerjasama dengan PT. TerralogiQ dalam hal sarana pengaduan kepada masyarakat, hal penting yang perlu diketahui adalah mengenai posisi pemerintah dalam menempatkan diri atau bersikap ketika berlangsung proses *governing* dalam pengelolaan konteks *governance*. Sesuai teori yang diungkapkan Agus Dwiyanto pada bab II, setidaknya terdapat enam

prinsip yang dapat menjadi bahan analisa mengenai hubungan pemerintah DKI Jakarta, PT. TerralogiQ dan masyarakat.

1. Pada penerapan aplikasi pengaduan melalui QLUE ini, terdapat kolaborasi antara pemerintah DKI Jakarta dengan PT. TerralogiQ. Pemerintah DKI Jakarta melalui Diskominfo merupakan lembaga yang berperan sebagai pihak kunci. Namun, dalam kerjasamanya dengan PT. TerralogiQ, tidak terdapat bentuk dominasi pemerintah DKI Jakarta terhadap PT. TerralogiQ. Perusahaan ini tetap dapat mengatur berbagai macam fitur serta *database* yang terdapat pada aplikasi QLUE tersebut. Kewenangan untuk mengatur aplikasi QLUE tetap berada pada PT. TerralogiQ selaku perusahaan pengembang aplikasi. Namun, data-data yang masuk harus selalu dibagikan ke Pemerintah DKI Jakarta untuk kemudian data tersebut masuk ke dalam *dashboard* Pemerintah bidang *Jakarta Smart City*.
2. Dengan diterapkannya layanan pengaduan ini, berjalannya *good governance* di DKI Jakarta kini berasaskan untuk penyelenggaraan kepentingan, pemenuhan kebutuhan, dan menyelesaikan masalah publik. Hubungan antara pemerintah DKI, PT. TerralogiQ, dan masyarakat kini merupakan jawaban atas permasalahan masalah publik yang ada. Kini, permasalahan-permasalahan sekitar dapat dengan mudah diadukan melalui aplikasi QLUE ini. Kebutuhan masyarakat yang melek teknologi ini semakin mempermudah mereka dalam berinteraksi dengan pemerintah. artinya, ada lahan yang disediakan PT. TerralogiQ kepada pemerintah dengan masyarakat untuk berinteraksi satu sama lain.

3. Dari penerapan aplikasi QLUE ini, peran pemerintah DKI Jakarta, PT. TerralogiQ dan masyarakat DKI Jakarta terbagi sebagaimana mestinya. Ketiganya memiliki posisi dan peran yang berbeda namun saling menyeimbangkan. Pemerintah DKI Jakarta berperan sebagai regulator penerapan ini dan sebagai aktor penanganan pengaduan yang dilakukan masyarakat. Sedangkan PT. TerralogiQ berperan sebagai pihak yang memberikan suatu sarana interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Serta peran masyarakat sebagai peningkat partisipasi pelayanan publik pemerintah dengan cara mengadukan permasalahan kepada pemerintah melalui aplikasi yang telah disediakan oleh PT. TerralogiQ.
4. Pemerintah DKI Jakarta juga telah mendesain struktur pemerintahan agar para aparatur pemerintah mampu menangani pengaduan masyarakat dengan aplikasi QLUE. Aparatur pemerintah harus mampu tanggap dalam menangani permasalahan yang diadukan masyarakat melalui aplikasi QLUE. Dengan tanggapnya pemerintah ini, artinya pemerintah telah menjadi mitra yang baik bagi PT. TerralogiQ maupun bagi masyarakat.
5. Melalui RPJMD periode 2013-2017, yang ketika itu dipimpin oleh Joko Widodo, DKI Jakarta telah merumuskan penerapan sistem pengaduan ini. Mulai dari formulasi, implementasi, evaluasi kebijakan, dan penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk melihat RPJMD DKI Jakarta mengenai kebijakan pengaduan berbasis sistem informasi ini dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini.

6. Penerapan sistem pengaduan aplikasi QLUE ini merupakan cara Pemprov DKI Jakarta memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat yang menggunakan *smartphone* sangat membutuhkan sarana pengaduan berbasis teknologi ini. Untuk itu, selain untuk menjunjung akuntabilitas, penerapan aplikasi QLUE ini sebagai cara Pemprov DKI Jakarta dalam hal pemenuhan kebutuhan di bidang pelayanan publik.

Di dalam RPJMD DKI Jakarta periode 2013-2017 juga dibahas mengenai sasaran, strategi, dan arah kebijakan. Namun, peneliti hanya memasukkan data terkait rencana pembangunan yang berkaitan langsung dengan penelitian kali ini. Terkait pelayanan publik dan pengaduan dalam sistem informasi ini dibahas dalam Bab 6 Tentang Strategi dan Arah Kebijakan:

**Tabel 4.1 Sasaran, Strategi dan Arah Kebijakan Misi Kelima
Pemprov DKI Jakarta Periode 2013-2017**

(Misi Kelima: Membangun pemerintahan yang bersih dan transparan serta berorientasi pada pelayanan publik)

| No. | Sasaran Kebijakan | Strategi Kebijakan | Arah Kebijakan |
|-----|---|--|--|
| 1. | Meningkatnya peran serta masyarakat dan pemangku kepentingan dalam proses pembangunan | 1. Peningkatan partisipasi masyarakat dan pemangku kepentingan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian pembangunan. | 1. Urusan Otonomi Daerah: Melibatkan masyarakat dalam proses pembangunan mulai dari perencanaan sampai pelaksanaan. 2. Urusan otonomi daerah: Meningkatkan kapasitas kelembagaan masyarakat |
| | | 2. Pengembangan mekanisme pengaduan berbasis sistem informasi yang <i>real-time</i> . | 1. Urusan Otonomi Daerah: penyediaan saluran pengaduan melalui berbagai alat dan media 2. Urusan OtoDa: menyediakan kemudahan akses informasi kepada masyarakat. |

| | | | |
|----|--|---|--|
| 2. | Meningkatnya kualitas pelayanan publik kepada semua lapisan masyarakat | 1. Penataan dan perbaikan sarana dan prasarana pelayanan publik yang lebih baik (cepat dan berkualitas) | 1. Urusan Otonomi Daerah: menyelenggarakan pelayanan prima di Kelurahan dan Kecamatan 2. Melakukan perbaikan penataan sarana dan prasarana pelayanan publik |
| | | 2. Peningkatan kapasitas aparatur sebagai garda terdepan pelayanan | 1. Urusan Otonomi Daerah: melaksanakan peningkatan kapasitas aparatur pelayanan publik melalui pendidikan dan pelatihan untuk membentuk karakter pelayanan publik. |

Sumber: RPJMD DKI Jakarta 2013-2017 hlm, 188, 2013

Pada pemaparan RPJMD DKI Jakarta tersebut mencerminkan bahwa DKI Jakarta berusaha untuk menerapkan sistem *e-government* pada pemerintahannya. Terbukti dalam RPJMD, pemerintahan DKI Jakarta memfasilitasi pengaduan masyarakat menggunakan sistem informasi. Menurut Suci Sitoresmi terdapat empat bentuk interaksi *e-government* yang dapat dilihat pada bab kedua penulisan ini. Pemerintah DKI Jakarta dalam hal penerapan layanan pengaduan berbasis sistem informasi ini termasuk dalam bentuk interaksi *e-government* yang disebut dengan G2G (*Government to Government*) dan G2C (*Government to Citizens*) serta G2E (*Government to Employee*). Sebab, aplikasi QLUE ini menjadikan interaksi institusi pemerintah dengan institusi pemerintah lainnya saling bersinergis. Begitu pula interaksi pemerintah dengan masyarakat. Aplikasi QLUE ini menjadikan interaksi pemerintah dengan masyarakat lebih memiliki ruang. Dengan sistem penghargaan yang ada di aplikasi QLUE menjadikan pemerintah memiliki ruang lebih dalam berhubungan dengan staffnya. Sebab, dengan aplikasi QLUE pemerintah bisa dengan mudah menilai kinerja staffnya. Sesuai dengan yang dipaparkan Suci Sitoresmi, G2E dapat menjadi sistem pengembangan karir pegawai, maupun menjadikan pegawai cepat tanggap dalam menjawab keluhan masyarakat.

Dari sasaran kebijakan yang pertama, disebutkan tentang peningkatan peran masyarakat dan pemangku kepentingan dalam proses pembangunan. Kemudian sasaran dari kebijakan semacam itu membuat pemerintah harus menyiapkan strategi agar masyarakat lebih bisa ikut berpartisipasi dalam proses pembangunan ini. Hingga kemudian Pemerintah Provinsi DKI Jakarta membuat

strategi kebijakan yang disusun dalam RPJMD dengan cara pengembangan mekanisme pengaduan berbasis sistem informasi yang *real-time*. Berdasarkan pada strategi kebijakan yang ditempuh Pemprov DKI Jakarta ini, maka arah kebijakan yang dituju secara lebih rinci adalah dengan menyediakan saluran pengaduan melalui berbagai alat dan media. Selain itu pemerintah juga harus menyediakan kemudahan akses informasi kepada masyarakat.

Pada pembahasan mengenai QLUE, dijelaskan kembali bahwa aplikasi QLUE merupakan aplikasi sosial media yang memberikan kemudahan bagi pengguna/masyarakat untuk melaporkan masalah utama pada lingkungannya dan menangkap momen penting dengan foto pada saat itu juga (*real-time*) dan letak lokasi terkait.⁸¹ Artinya, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah merencanakan aplikasi berbasis sistem informasi yang *real-time* untuk dijadikan sarana pengaduan masyarakat. Kemudian QLUE muncul pada Desember 2014, dan ditarik untuk bekerja sama dengan Pemprov DKI Jakarta untuk memberikan masyarakat sarana pengaduan berbasis sistem informasi ini.

Dengan bergabungnya PT. TerralogiQ yang menciptakan aplikasi QLUE sebagai sarana pengaduan masyarakat, hal ini mengindikasikan bahwa pemerintah Provinsi DKI Jakarta sedang melaksanakan kebijakan yang sudah disusun pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD). Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta telah menyediakan alat dan media pengaduan. Selain aplikasi QLUE, pemerintah DKI Jakarta juga sudah menyediakan sarana

⁸¹ Penjelasan resmi dari PT. TerralogiQ dari keterangan aplikasi QLUE di *Google PlayStore*.

pengaduan lainnya, yakni Kliping Media, Berita Online (termasuk monitoring video dan foto), twitter @jakartagoid, Facebook JakartaGoid, E-mail dki@jakartagoid, SMS ke nomer 02132881818, Balai Warga di website www.jakarta.go.id, Monitoring Unjuk Rasa, LAPOR!⁸² Dengan berbagai sarana pengaduan tersebut Pemprov DKI Jakarta juga mengharapkan sasaran kebijakan poin pertama tabel di atas dapat terlaksana. Di mana dengan adanya sarana pengaduan tersebut diharapkan peran masyarakat bisa meningkat dalam membantu proses pembangunan.

Sasaran kebijakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang kedua adalah meningkatnya kualitas pelayanan publik kepada semua lapisan masyarakat. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menyiapkan strategi kebijakan tentang kualitas pelayanan publik tersebut. Caranya, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menata dan menata pelayanan publik yang cepat dan lebih berkualitas. Cara ini telah dicoba oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, salah satunya adalah dengan dibukanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Saat itu ide pembuatan PTSP ini dicetuskan oleh Joko Widodo Gubernur DKI Jakarta sebelum Basuki Tjahaya Purnama. Joko Widodo kala itu berharap ada suatu badan yang mampu melayani perizinan dan non-perizinan yang cepat dan tidak berbelit.⁸³ Pemikiran Joko Widodo ini baru bisa terealisasi pada masa pemerintahan Basuki Tjahaya

⁸² Diskominfo. 2014. *Pemprov DKI Jakarta Membuat Kanal Aspirasi/Channel di Semua Media Sosial Internet*. Diambil dari artikel: <http://diskominfo.jakarta.go.id/berita-41/pemprov-dki-jakarta-membuat-kanal-aspirasi--channel-di-semua-media-sosial-internet--.html#prettyPhoto>. Pada tanggal 12 April 2016 pukul 11.58 WIB

⁸³ Badan PTSP Prov. DKI Jakarta. 2015. *Tentang PTSP*. Diambil dari pelayanan.jakarta.go.id. Pada tanggal 12 April 2016 pukul 21.17 WIB.

Purnama. Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) adalah satuan kerja perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.⁸⁴ Dengan PTSP, pemohon perizinan tidak perlu lagi pergi ke dinas-dinas terkait, cukup datang ke kantor BPTSP terkait. Tujuan dibentuknya BPTSP sebagai *one stop service* di DKI Jakarta adalah sebagai berikut:⁸⁵

- a). Meningkatkan pelayanan perizinan dan non-perizinan.
- b). Memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan layanan perizinan dan non perizinan.
- c). Meningkatkan kapasitas pelayanan perizinan dan non-perizinan.

Saat ini Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah memiliki 318 *service point* yang tersebar di seluruh wilayah DKI Jakarta.⁸⁶

Strategi kebijakan yang kedua dari sasaran kebijakan untuk meningkatkan pelayanan publik kepada semua lapisan masyarakat adalah penambahan aparatur pemerintahan. Sarana pengaduan dengan berbagai macam kemudahan telah diberikan kepada masyarakat DKI Jakarta. Bahkan untuk pengurusan perizinan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta juga telah menyiapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Untuk itu, guna memaksimalkan kedua sarana tersebut Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah dengan meningkatkan jumlah aparatur pemerintahan. Banyaknya pengaduan yang masuk melalui aplikasi QLUE membuat Pemerintah

⁸⁴ *Ibid.*

⁸⁵ *Ibid.*

⁸⁶ *Ibid.*

DKI Jakarta akhirnya merealisasikan gagasan perekrutan Pekerja Penanganan Sarana dan Prasarana Umum (PPSU).⁸⁷ Pada tanggal 13 Mei 2015 dikeluarkan Peraturan Gubernur No. 169 Tahun 2015 tentang penanganan sarana dan prasarana umum tingkat kelurahan, dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat. Peraturan Gubernur ini kemudian menjadi landasan dalam perekrutan PPSU di tingkat kelurahan dan juga merupakan gabungan dari Pekerja Harian Lepas (PHL) di dinas-dinas.⁸⁸

Tugas utama dari PPSU terbagi menjadi tiga garis besar, yaitu, i) penanganan sarana dan prasarana jalanan, yang bertugas untuk perbaikan jalan berlubang, perbaikan trotoar, serta pengecatan kantin; ii) penanganan sarana dan prasarana saluran, yang bertugas untuk memperbaiki saluran air yang tersumbat, memperbaiki saluran yang rusak total, serta melaporkan bila ada pembangunan infrastruktur yang mengganggu saluran air; iii) penanganan sarana dan prasarana taman, yang bertugas untuk mengangani pohon tumbang, memangkas ranting yang menutupi rambu-rambu lalu lintas, membabat rumput dan semak-semak yang sudah mengganggu, mengambil pot-pot rusak, serta melaporkan penebangan pohon pelindung ke SKPD terkait melalui kelurahan.

Seperti dikutip dari *kompas.com*, Kepala Dinas Komunikasi, Informasi, dan Kehumasan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Ii Kurnia mengatakan bahwa PPSU merupakan satuan yang dimasukkan dalam program *Jakarta Smart City*.

⁸⁷ Jakarta Smart City. 2016. *Siapakah Petugas PPSU yang Berseragam Oranye?* Diambil dari: www.jakarta.go.id/v2/news/2016/03/siapakah-petugas-ppsu-yang-berseragam-oranye#.VwOK28kxXqB. Pada tanggal 12 April 2016 pukul 21.50 WIB.

⁸⁸ *Ibid.*

Dengan adanya PPSU, lurah dan camat dapat langsung menindaklanjuti permasalahan skala kecil yang terjadi diwilayahnya. Masyarakat dapat mengadukan semua permasalahan tersebut melalui delapan kanal opini publik yaitu *twitter* (@jakartagoid), Facebook JakartaGoid, E-mail dki@jakartagoid, LAPOR!, call center (164), balai warga (www.jakarta.go.id), dan aplikasi QLUE.⁸⁹

Bahkan saat diwawancarai, Johanes Edward selaku *head marketing* aplikasi QLUE menyatakan bahwa petugas PPSU ini terbentuk karena aplikasi. Pernyataan tersebut seperti ini.

*“Pasukan oranye (PPSU) sebenarnya terbentuk karena aplikasi QLUE. Banyaknya masalah di Jakarta seperti coretan liar, sampah menumpuk di RT/RW, kelurahan, akhirnya banyaknya laporan yang masuk membuat pemerintah berpikir untuk menyiapkan satu tim yang memang dikhususkan untuk cepat menangani masalah-masalah kecil namun banyak. Akhirnya terbentuklah pasukan oranye ini.”*⁹⁰

Petugas PPSU ini dalam bertugas selalu berseragam oranye. Mereka mendapatkan hak layaknya pekerja pada umumnya. Hak-hak yang diberikan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah, seragam dan alat kerja, gaji sesuai dengan UMP DKI yang dibayarkan melalui Bank DKI, asuransi kesehatan dan ketenagakerjaan, serta tunjangan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Hingga sampai saat ini PPSU di tiap kelurahan berjumlah rata-rata 40-70 orang tergantung kebutuhan di kelurahan.⁹¹

⁸⁹ *Ibid.*

⁹⁰ Martua Johanes Edward, Wawancara, *Head Marketing QLUE*, pada tanggal 31 Maret 2016, pukul 13.25 WIB.

⁹¹ *Ibid.*

4.3.2 Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Sistem Informasi di DKI

Jakarta

Pengaduan merupakan ungkapan yang disebabkan oleh adanya ketidakpuasan publik atas suatu produk atau suatu pelayanan. Pengaduan masyarakat merupakan akibat dari penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan menyebabkan masyarakat melakukan pengaduan atas permasalahan yang mereka alami.⁹²

CEO *Founder* QLUE, Rama Raditya mengungkapkan bahwa dirinya tergerak untuk menciptakan aplikasi pengaduan yang khusus diperuntukkan menampung pengaduan yang masuk di pemerintahan Jakarta. PT. TerralogiQ selaku perusahaan berbasis sistem informasi menyurati Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terkait tawaran aplikasi pengaduan ini. Hingga Desember 2014, aplikasi QLUE akhirnya resmi menjadi bagian dari penunjang *Jakarta Smart City*.⁹³ Pengaduan melalui QLUE ini merupakan pengaduan yang menurut Best dan Sigh masuk ke dalam saluran pengaduan melalui media massa. Sebab, Best dan Sigh menyebutkan terdapat tiga saluran pengaduan.⁹⁴

1. Pengaduan secara langsung

⁹² Suryadi., *op., cit.*, hlm. 293-294.

⁹³ Martua Johanes Edward, Wawancara, *Head Marketing QLUE*, pada tanggal 31 Maret 2016, pukul 13.25 WIB.

⁹⁴ Suryadi., *op., cit.*, hlm, 297.

Pengaduan ini dilakukan secara langsung dan biasanya penanganannya juga dilakukan saat itu juga, dan keluhan dapat langsung diterima oleh pihak yang berkewenangan melakukan perbaikan.

2. Pengaduan melalui media massa

Pengaduan dilakukan karena ada ketidakpuasan masyarakat, namun masyarakat kesulitan untuk bertemu langsung dengan pihak yang berwenang melakukan perbaikan ataupun bila keluhannya tidak ditanggapi secara memadai.

3. Pengaduan melalui pihak ketiga

Pihak ketiga yang dimaksud adalah individu atau lembaga di luar publik yang tidak merasakan langsung ketidakpuasan tersebut. Jalur ketiga memiliki efek yang sangat kuat terhadap organisasi yang menjadi sasaran keluhan.

Dari pernyataan Best dan Sigh di atas aplikasi QLUE memang digunakan masyarakat untuk mengadukan permasalahannya tanpa harus bertemu dengan pihak yang berwenang. Dengan sistem posting foto permasalahan saat itu, pengadu hanya perlu melancarkan pengaduan melalui aplikasi QLUE yang ada di ponsel masing-masing. Kemudian laporan tersebut dapat dipantau mengenai tindaklanjut pengaduannya. Pemantauan juga bisa langsung melalui aplikasi QLUE tersebut.

Menurut Johanes Edward, terkait laporan pengaduan yang paling banyak masuk setelah pengumpulan data selama sepanjang tahun 2015, tiga teratas

diduduki oleh masalah sampah, pelanggaran, dan fasilitas umum. Hal ini dijelaskan pada saat peneliti mewawancarai Johanes Edward.

“Setelah pengumpulan data selama satu tahun, ditetapkan setidaknya tiga teratas mengenai topik permasalahan yang paling banyak diadukan. Ketiganya adalah masalah sampah, pelanggaran dan fasilitas umum.”⁹⁵

Sementara itu, menurut data yang telah diolah oleh perusahaan, selama periode Januari 2015 hingga Maret 2016, data tersebut menyebutkan tentang laporan yang masuk di periode bulan tersebut seperti di bawah ini. Permasalahan sampah menjadi aduan yang paling sering kedua dilakukan masyarakat karena memang masalah sampah termasuk yang sulit untuk ditangani. Johanes menegaskan dalam wawancara, hal ini juga disebabkan karena dua faktor, yaitu, tingginya produksi sampah dan kurangnya kesadaran masyarakat terhadap lingkungannya. Produksi sampah di DKI Jakarta terus naik dan kini diperkirakan mencapai 6.000 ton per hari. Angka itu dua kali lipat target yang tertuang dalam kontrak kerja sama Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan PT Godang Tua Jaya sebagai pengelola Tempat Pembuangan Sampah Terpadu Bantar Gebang, yakni 3.000 ton per hari.⁹⁶ Selain karena produksi sampah di Jakarta yang tinggi, kesadaran masyarakat Jakarta akan lingkungannya justru terbilang rendah. Ketersediaan tempat sampah di Jakarta justru dijadikan pembenaran oleh beberapa warga Jakarta. Ketersediaan tempat sampah justru berbanding lurus dengan sikap masyarakat yang malas untuk mencari tempat sampah. Mengatasi permasalahan

⁹⁵ Martua Johanes Edward, Wawancara, *Head Marketing QLUE*, pada tanggal 31 Maret 2016, pukul 13.25 WIB.

⁹⁶ NN. 2015. *Sampah di Jakarta Diperkirakan Capai 6.000 Ton per Hari*. Diambil dari <http://nationalgeographic.co.id/berita/2015/02/sampah-di-jakarta-diperkirakan-capai-6-000-ton-per-hari>. Pada tanggal 13 April 2016 pukul 18.33 WIB.

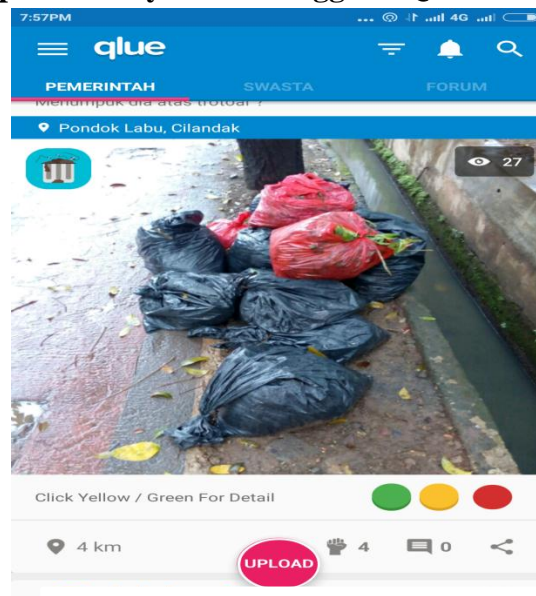
sampah seharusnya bukan hanya tanggung jawab pemerintah, masyarakat juga harus memiliki kesadaran yang baik akan lingkungannya sendiri.

Salah satu masyarakat pengguna QLUE dengan nama akun *koboijalanan*, menyatakan bahwa dirinya sering mengadukan tentang permasalahan sampah juga.

“Laporan paling sering saya lakukan itu sampah, kemudian jalanan yang rusak-rusak, rumput liar, pernah juga coretan liar. Parkir liar juga pernah. Sama iklan liar pernah juga. Cuma paling sering, ya, sampah itu, Mas”⁹⁷

Melalui aplikasi masyarakat dapat mengadukan permasalahan sampah ini, mulai dari sampah yang menumpuk di pinggir jalan, tidak banyak ketersediaan tempat sampah, hingga pelaku pembuang sampah sembarangan bisa dilaporkan melalui aplikasi QLUE ini. Di bawah ini merupakan contoh dari pengaduan masyarakat melalui aplikasi QLUE tentang sampah.

Gambar 4.11 Laporan Masyarakat Pengguna QLUE tentang sampah

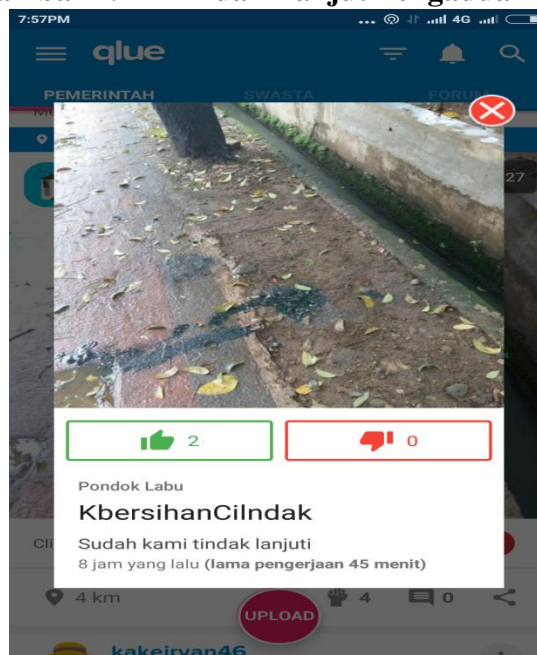


Sumber: Gambar Aplikasi QLUE via Ponsel, 2016

⁹⁷ Pom Hanudin, wawancara, pengguna aplikasi QLUE dengan nama akun *koboijalanan*, pada tanggal 22 Februari 2016 pukul 17.15 WIB.

Dari gambar 4.11, dapat dilihat bahwa masyarakat mengadukan permasalahan sampah yang menumpuk di atas trotoar. Gambar tersebut menunjukkan bahwa pembuat aduan sudah mengidentifikasi pengaduannya sesuai dengan pilihan topik yang tersedia. Terdapat ikon sampah yang menunjukkan bahwa pengadu sudah mengidentifikasi pengaduannya secara benar. Selain itu, pengadu juga sudah menuliskan letak lokasi permasalahan itu terjadi. Pada gambar di atas, lokasi permasalahan terjadi di Pondok Labu, Cilandak. Dengan informasi ini, aparaturn pemerintahn terkait di daerah tersebut diharuskan untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut. Di dalam gambar, pengaduan tersebut sudah terdapat tombol berwarna hijau, hal itu berarti bahwa pengaduan tersebut sudah ditindaklanjuti oleh aparaturn pemerintah setempat. Dengan menekan tombol hijau tersebut, pengadu dapat melihat hasil dari tindaklanjut pengaduan yang dilakukannya.

Gambar 4. 12 Tindak Lanjut Pengaduan

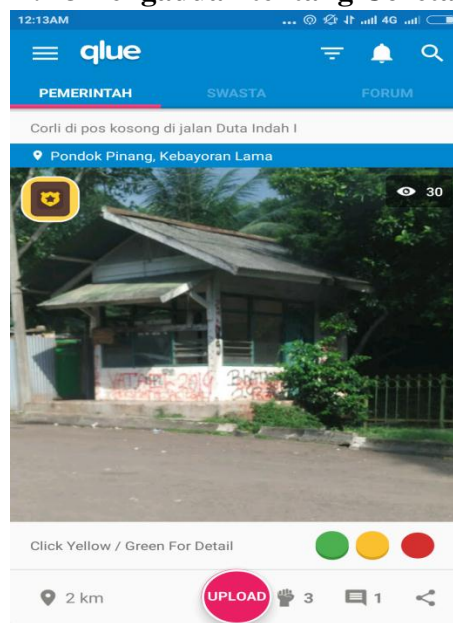


Sumber: Gambar Aplikasi QLUE via Ponsel, 2016

Gambar 4.12 menunjukkan bahwa pengaduan yang dilakukan oleh warga Pondok Labu, Cilandak sudah selesai ditindaklanjuti. Penindakan dilakukan oleh dinas terkait sesuai dengan pengaduannya. Pada gambar di atas, tindak lanjut dilakukan oleh dinas kebersihan daerah Pondok Labu, Cilandak. Juga dengan aplikasi QLUE, petugas yang menangani memberikan laporan dengan mengunggah foto kinerjanya. Dengan menekan tombol berwarna hijau pengguna QLUE atau masyarakat yang mengadukan dapat melihat hasil pengaduan. Di dalam hasil tindak lanjut oleh aparaturnya terkait juga dituliskan mengenai durasi pengerjaan pengaduannya.

Permasalahan kedua yang paling banyak diadukan adalah mengenai pelanggaran. Permasalahan pada topik pelanggaran ini cukup banyak didominasi oleh coretan liar. Masyarakat banyak yang menganggap bahwa coretan-coretan tersebut terlihat mengotori lingkungan.

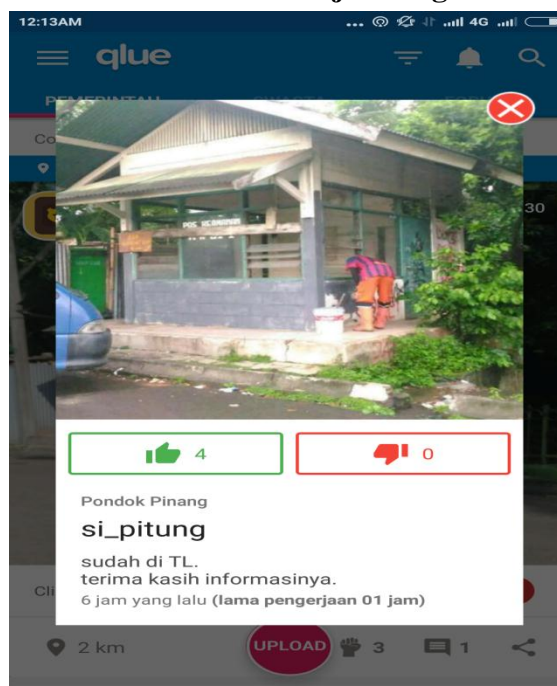
Gambar 4. 13 Pengaduan tentang Coretan Liar



Sumber: Gambar Aplikasi QLUE via ponsel, 2016

Dari gambar 4.13, masyarakat pengguna aplikasi mengadukan tentang coretan liar di daerah Pondok-Pinang, Kebayoran Lama. Identifikasi jenis topik yang dipilih sudah benar dilakukan oleh pelapor. Kemudian pelapor dapat memantau aduan yang diajukan tersebut. Karena pada gambar di atas sudah terdapat tombol berwarna hijau, maka aduan tersebut sudah ditindaklanjuti oleh aparat terkait. Dari gambar di atas memang terlihat sekali bahwa coretan tersebut cukup mengganggu penglihatan.

Gambar 4. 14 Tindak Lanjut Pengaduan



Sumber: Gambar Aplikasi QLUE via ponsel, 2016

Gambar 4.14 merupakan gambar dari penindakan yang dilakukan oleh PPSU terhadap pengaduan yang masuk di daerah tersebut. Sesuai dengan penjelasan sebelumnya mengenai tugas PPSU, memberisihkan coretan liar seperti di atas adalah salah satu tugas dari pasukan oranye ini.

Ketika ditanyakan mengenai respon yang diberikan setelah melakukan pengaduan, salah satu pengguna aplikasi QLUE ini mengatakan bahwa respon tergantung daerah pengaduan.

“Buat respon tindaklanjut tergantung sih, tergantung kesigapan pegawai kelurahan yang dimaksud pegawai kelurahan yang dimaksud. Kalau cepet ya langsung di tanggapi dan kalo lama ya berhari-hari belum ditindaklanjuti. Soalnya ada kelurahan yang bersifat aktif sama QLUE, ada juga yang acuh tak acuh.”⁹⁸

Dari pernyataan wawancara salah satu pengguna aplikasi QLUE, mengindikasikan bahwa setiap pengaduan yang masuk tidak bisa langsung ditindaklanjuti, jika pun ditindaklanjuti harus terus bersabar menunggu penindakannya. Untuk itu dengan aplikasi QLUE ini juga pelapor tidak perlu mendatangi tempat permasalahan kembali, hanya tinggal memantau melalui aplikasi QLUE mengenai status pelaporan.

Menurut data yang diberikan Johanes Edward ketika diwawancarai, pengaduan mengenai sampah tercatat pada angka 24,1%, jika dikorelasikan dengan angka, persentase tersebut sama dengan sekitar 32 ribu pengaduan yang masuk mengenai sampah. Setelah permasalahan sampah, diikuti oleh banyaknya pengaduan masyarakat mengenai pelanggaran. Persentase pelanggaran berada pada angka 16% yang artinya sama dengan sekitar 21 ribu pengaduan mengenai permasalahan pelanggaran ini. Di urutan ketiga tentang permasalahan paling banyak diadukan adalah fasilitas umum. Permasalahan fasilitas umum memiliki

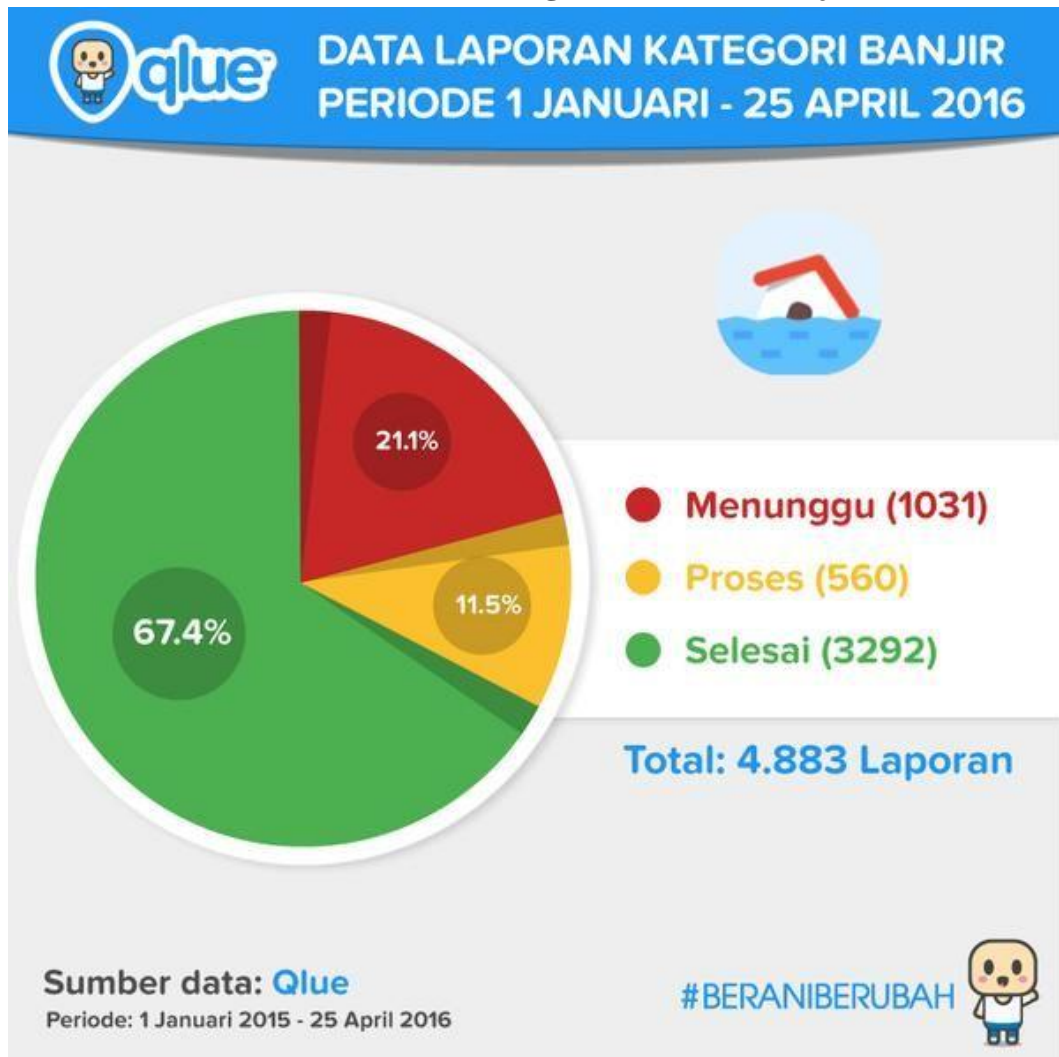
⁹⁸ Pom Hanudin, wawancara, pengguna aplikasi QLUE dengan nama akun *koboijalanan*, pada tanggal 22 Februari 2016 pukul 17.15 WIB.

jumlah pengaduan kurang lebih sebanyak 16 ribu pengaduan yang jika dipersentasekan menjadi 12,7%.

Sudah bukan rahasia umum jika DKI Jakarta merupakan daerah langganan banjir. Hingga masa pemerintahan Basuki Tjahaya Purnama, permasalahan banjir ini masih menjadi momok bagi sebagian masyarakat DKI Jakarta. Terlebih lagi dari data PT. TerralogiQ pengaduan terkait masalah banjir menempati urutan ke 10 dengan persentase pengaduan sebesar 3,3%. Namun, PT. TerralogiQ telah merilis data pengaduan dan penanganan terkait banjir ini. Hingga bulan April 2016, permasalahan banjir ini terdapat 4.883 laporan terkait banjir dan 3.292 permasalahan banjir sudah ditangani oleh aparaturnya atau dinas terkait Jakarta.⁹⁹

⁹⁹ Ayunda Windyastuti Savitri (2016), *QLUE: Sampai April 3292 dari 4833 Laporan Banjir Sudah Ditindaklanjuti*. Diambil dari artikel: http://news.detik.com/berita/3201768/qlue-sampai-april-3292-dari-4883-laporan-banjir-sudah-ditindaklanjuti?utm_source=news&utm_medium=Twitter_Detikcom&utm_campaign=CMS+Socmed. Pada tanggal 3 Mei 2016 pukul 9.42 WIB

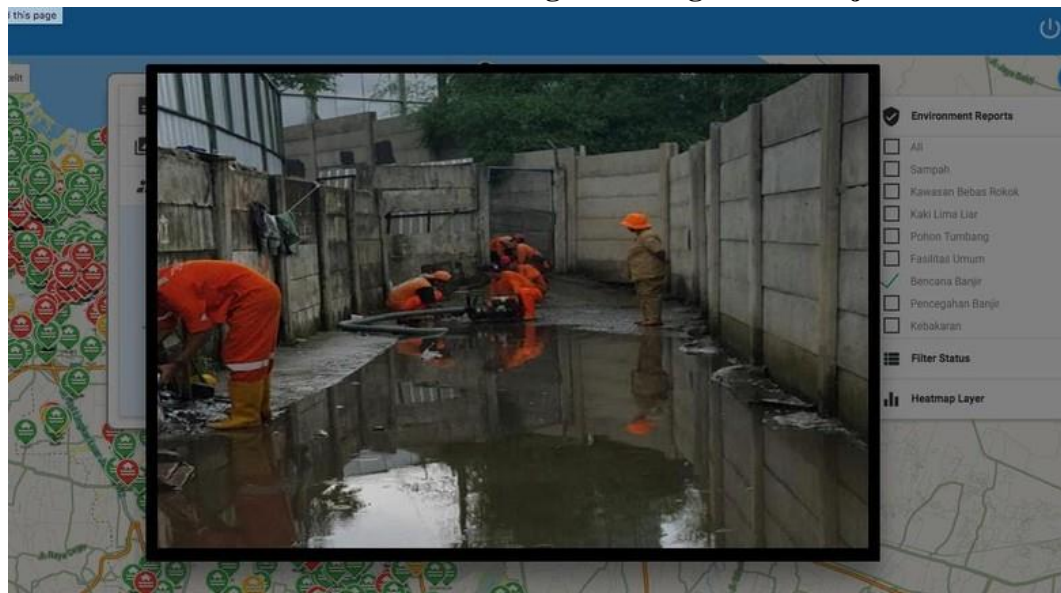
Gambar 4. 15 Data Pengaduan Terkait Banjir



Sumber: Dokumen PT. TerralogiQ, 2016

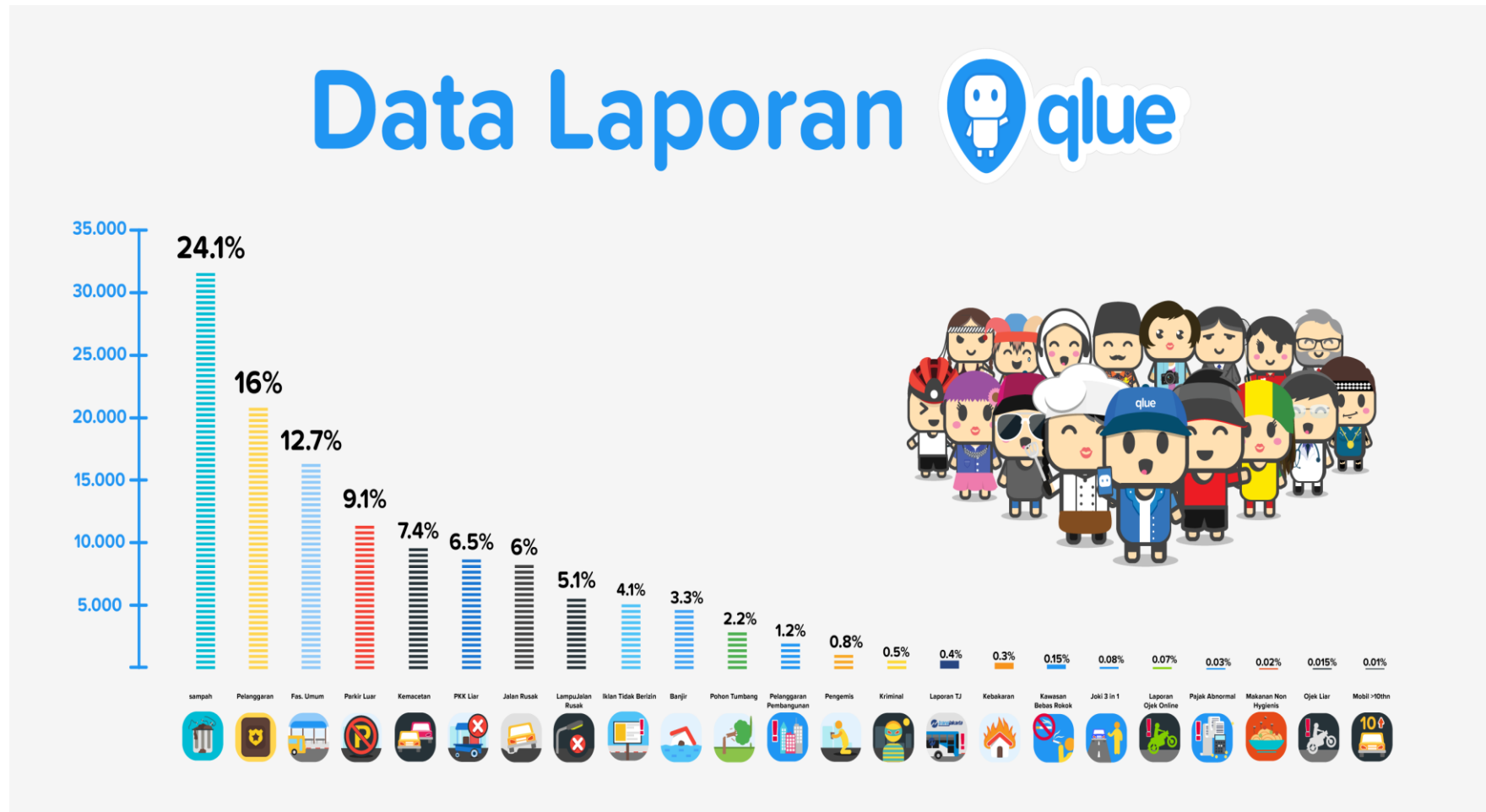
Dari gambar di atas menunjukkan bahwa masyarakat DKI Jakarta cukup aktif dalam melaporkan permasalahan banjir. Terbukti sebanyak 4.883 laporan masuk mengenai banjir. Sebanyak 1031 atau 21% pengaduan masyarakat mengenai banjir tidak ditindaklanjuti oleh aparaturnya. Sedangkan sebanyak 560 atau 11,5% pengaduannya sedang ditindaklanjuti. Serta 3292 pengaduan banjir telah ditindaklanjuti oleh dinas terkait hingga bulan April 2016 ini.

Gambar 4.16 Penanganan Pengaduan Banjir



Sumber: Dokumen PT. TerralogiQ, 2016

Tabel 4.2 Data Laporan QLUE
Pengumpulan Data Sepanjang Tahun 2015



Sumber: Dokumen PT. TerralogiQ, 2016

Dari data laporan pengaduan masyarakat yang masuk sepanjang tahun 2015 di atas, terlihat sekali bahwa masyarakat DKI Jakarta cukup antusias untuk ikut berpartisipasi pada perbaikan DKI Jakarta. Di urutan keempat diduduki oleh permasalahan parkir liar dengan persentasi 9,1% atau kurang lebih sebanyak 12 ribu pengaduan dilakukan oleh masyarakat. Kemacetan berada di urutan selanjutnya dengan banyaknya pengaduan sebanyak 9 ribu pengaduan. Setelahnya permasalahan tentang PKL liar mendapati persentase 6,5% atau sebanyak 8 ribu pengaduan telah dilakukan masyarakat.

Jalanan rusak dan lampu jalan rusak berada di urutan ketujuh dan kedelapan dengan masing-masing memiliki jumlah pengaduan sebanyak kurang lebih 7 ribu dan 6 ribu pengaduan. Iklan tak berijin tercatat memiliki kurang lebih 4 ribu pengaduan, begitu juga dengan permasalahan banjir. Pelanggaran pembangunan memiliki presentase pengaduan sebanyak 1,2% yang berarti sebanyak 3 ribu pengaduan. Pengemis memiliki persentase 0,8% pengaduan, 0,5% pengaduan terhadap tindak kriminal. Laporan ke transJakarta sebanyak 0,4% sepanjang tahun 2015. Kemudian pengaduan mengenai kebakaran mendapatipersentase 0,3%. Pelanggaran seseorang yang tetap merokok di kawasan bebas roko memiliki persentase 0,15%. Diikuti oleh Joki 3 in 1, laporan ojek online, dan pajak abnormal masing-masing memiliki persentase 0,08%, 0,07% dan 0,03% pengaduan masyarakat. Makanan non-higenis, ojek liar, dan kendaraan dengan mesin tua hanya diadukan masyarakat tak lebih dari seribu pengaduan sepanjang tahun 2015.

Dilihat dari tabel laporan masyarakat kepada pemerintah dengan aplikasi QLUE di atas, sangat menunjukkan tentang peran aktif baik masyarakat, maupun aparat pemerintah. Selain karena kemudahan yang diberikan aplikasi QLUE, tingginya angka partisipasi masyarakat ini juga dikarenakan oleh cara QLUE meningkatkan partisipasi masyarakat. Salah satu cara yang bagus dilakukan aplikasi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat adalah dengan menerapkan sistem *ranking* di aplikasinya.

A. Tingkatkan Partisipasi Masyarakat dengan Sistem Ranking

Aplikasi QLUE bukan hanya semata-mata sarana atau media pengaduan masyarakat saja. Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memperbaiki lingkungannya, QLUE memberikan penghargaan bagi setiap masyarakat yang aktif melakukan pengaduan. Begitu juga dengan aparat pemerintah yang aktif menindaklanjuti pengaduan. QLUE menyiapkan sistem *ranking* pada sistem pengaduannya. Setiap masyarakat yang mengadukan permasalahan akan mendapatkan poin. Poin tersebut akan terakumulasikan sendiri ketika masyarakat rajin melaporkan permasalahan. Jika pengaduannya ditindaklanjuti oleh aparat pemerintah, pelapor akan mendapatkan poin 1 gem. Begitu juga dengan aparat pemerintahan yang menindaklanjuti permasalahan. Pemilik akun dengan jumlah poin tertinggi akan mendapatkan hadiah dari QLUE. Biasanya hadiah QLUE untuk masyarakat berupa sepeda motor, ponsel, atau *merchandise* QLUE.

Dengan menjunjung sifat transparansi, pengumuman mengenai pengguna aplikasi QLUE dengan jumlah poin terbanyak diumumkan melalui *e-mail*. Data tersebut dikirimkan ke *e-mail* setiap pengguna aplikasi QLUE. Karena sejak awal pendaftaran aplikasi, setiap pengguna sudah mendaftarkan alamat *e-mail*. Di bawah ini merupakan data penghargaan kepada pengguna aplikasi aktif yang memiliki jumlah poin tertinggi. Data ini merupakan data pengumpulan periode Januari-Maret 2016.

Tabel 4. 3 Ranking Pengguna dengan Poin Tertinggi

| Nama Akun QLUE | Total Poin |
|----------------|------------|
| Beltsazar | 4158 Poin |
| Angie_Ng | 3997 Poin |
| Hades | 3970 Poin |

Sumber: Dokumen PT. TerralogiQ diolah peneliti, 2016

Data di atas merupakan data yang dikumpulkan QLUE pada periode Januari hingga Maret 2016. Pengguna terbaik bisa terus bergantian sesuai dengan poin yang dimilikinya. Salah satu pengguna QLUE dengan nama akun *stroberipetksendiri*, mengungkapkan:¹⁰⁰

“Alasan menggunakan QLUE, selain untuk mempermudah komunikasi langsung dengan pemerintah, ada rankingnya juga di aplikasi itu. Jadi kalau terus laporan dapet poin, nanti yang terbanyak katanya dapat hadiah, poin saya, mah, masih sedikit, Mas hehe”

Sementara itu, pengguna dengan nama *koboijalanan* mengungkapkan bahwa sampai saat wawancara dirinya masih menggunakan aplikasi QLUE ini. Dalam sebuah wawancara beliau mengatakan:¹⁰¹

“Ya saat ini masih pengen terus pakai aplikasi QLUE biar Jakarta makin sehat, bersih, aman, dll. Tentu juga karena ada event berhadiah. Ya anggep aja kalau misalkan dapat hadiah itu sebagai pengganti beli paketan atau pulsa hehe”

Inovasi yang diberikan pada aplikasi QLUE ternyata menjadikan masyarakat cukup senang menggunakan aplikasi ini untuk mengadukan permasalahan. Dengan begitu, aplikasi QLUE bukan hanya media pengantar pengaduan, tetapi aplikasi QLUE juga bisa menjadi media yang menyenangkan bagi masyarakat yang ingin melaporkan permasalahan. Menurut Johanes Edward, pengundian tentang pengguna QLUE teraktif diumumkan dengan rentan waktu satu tahun sekali.

¹⁰⁰ Nana Deshinta, wawancara, pengguna aplikasi QLUE dengan nama akun *stroberipetksendiri*, pada tanggal 27 Februari 2016 pukul 12.11 WIB.

¹⁰¹ Pom Hanudin, wawancara, pengguna aplikasi QLUE dengan nama akun *koboijalanan*, pada tanggal 22 Februari 2016 pukul 17.15 WIB.

“Pengundian ranking, baik itu dari pengguna, kelurahan, kecamatan, dinas terkait, dan staff pemerintahan dilakukan selama satu tahun sekali, untuk ranking terbaik masyarakat kami menyiapkan penghargaan berupa hadiah, agar masyarakat aktif terus menggunakan QLUE”

B. Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintahan DKI Jakarta

Pengaduan yang dilakukan masyarakat DKI Jakarta ternyata bukan hanya semata-mata diperuntukkan kepada masyarakat saja. Dengan aplikasi QLUE bahkan kinerja pemerintahan DKI Jakarta dapat diketahui oleh siapa pun. Hal ini menjadikan Gubernur DKI Jakarta dimudahkan untuk memantau kinerja pemerintahan baik tingkat kecamatan, kelurahan, maupun dinas-dinas di DKI Jakarta. Setiap tindaklanjut yang dilakukan aparatur setempat akan mendapatkan poin terhadap daerahnya, baik itu kelurahan, kecamatan, maupun dinas terkait. Untuk itu, kelurahan, kecamatan, dan dinas terkait yang aktif dan tanggap terhadap pengaduan masyarakat juga akan tercatat pada ranking di aplikasi QLUE. Di bawah ini merupakan ranking teratas dan terbawah dari kelurahan, kecamatan, dan dinas terkait. Data ini juga dikumpulkan pada masa periode Januari-Maret 2016. Data di bawah ini juga hanya disebutkan peringkat tiga teratas dan peringkat tiga terbawah terkait aparatur pemerintahan. Untuk peringkat keseluruhan dapat dilihat langsung pada aplikasi QLUE. Semua tertera jelas mengenai daerah mana yang aktif menanggapi pengaduan masyarakat, daerah yang mana yang terlihat pasif terhadap pengaduan

masyarakat. Data di bawah ini juga salah satu cara transparansi QLUE, mereka mengirimkan data ranking ini kepada *email* setiap masing-masing pengguna.

Tabel 4.4 Ranking Kelurahan Tiga Teratas dan Tiga Terbawah

| Nama Kelurahan | Total Poin | Nama Kelurahan | Total Poin |
|--------------------|------------|------------------|------------|
| Rawa Badak Selatan | 87 Poin | Rawa Buaya | 43 Poin |
| Pejanten Timur | 85 Poin | Pademangan Timur | 42 Poin |
| Kelapa Dua | 84 Poin | Duri Kepa | 41 Poin |

Sumber: Dokumen PT. TerralogiQ diolah peneliti, 2016

Tabel 4.5 Ranking Kecamatan Tiga Teratas dan Tiga Terbawah

| Nama Kecamatan | Total Poin | Nama Kecamatan | Total Poin |
|----------------|------------|----------------|------------|
| Koja | 82 Poin | Sawah Besar | 52 Poin |
| Pasar Rebo | 77 Poin | Penjaringan | 52 Poin |
| Johar Baru | 76 Poin | Pademangan | 52 Poin |

Sumber: Dokumen PT. TerralogiQ diolah peneliti, 2016

Tabel 4.6 Ranking Kotamadya Teratas dan Terbawah

| Nama Kotamadya | Total Poin | Nama Kotamadya | Total Poin |
|-----------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|
| Jakarta Selatan | 68 Poin | Jakarta Barat | 58 Poin |

Sumber: Dokumen PT. TerralogiQ diolah peneliti, 2016

Tabel 4.7 Ranking Teratas Staff Pemerintahan

| Nama Akun Staff | Total Poin |
|------------------------|-------------------|
| Dedijkt2015 | 775 Poin |
| Anwar_TRC_JB | 521 Poin |
| Hadi_permadi | 502 Poin |

Sumber: Dokumen PT. TerralogiQ diolah Peneliti, 2016

Tabel 4.8 Ranking Teratas Dinas Pemerintahan

| Nama Dinas | Total Poin |
|-------------------|-------------------|
| Dinas Perhubungan | 5862 Poin |
| Dinas Kebersihan | 5787 Poin |
| Transjakarta | 5535 Poin |

Sumber: Dokumen PT. TerralogiQ diolah Peneliti, 2016

Dari gambar di atas dapat dilihat kelurahan, kecamatan, dan kotamadya yang paling responsif dan pasif terhadap pengaduan yang dilakukan masyarakat. Dari kelurahan paling aktif didukui oleh Kelurahan Rawa Badak Selatan dengan 87 poin, kemudian diurutan kedua diikuti Kelurahan Pejaten Timur dengan 85 poin, diurutan ketiga Kelurahan Kelapa Dua dengan 84 poin. Sedangkan dari kelurahan ranking terbawah atau yang berarti kelurahan tersebut pasif terhadap pengaduan masyarakat adalah Duri Kelapa dengan mengumpulkan 52 poin. Diurutan dua terbawah ditempati Kelurahan Pademangan Timur, serta Kelurahan Rawa Buaya yang hanya mengumpulkan 52 poin.

Di tingkat kecamatan, urutan teratas mengenai kecamatan paling aktif merepon pengaduan masyarakat adalah Kecamatan Koja Jakarta Utara dengan 88 poin, Kecamatan Pasar Rebo Jakarta Timur dengan 77 poin di urutan kedua teratas, dan diikuti oleh Kelurahan Johar Baru Jakarta Utara dengan 76 poin. Sedangkan tiga urutan terbawah diduduki oleh Kecamatan Swah Besar, Penjaringan, dan Pademangan, dengan masing-masing hanya mengumpulkan 52 poin.

Di tingkat kotamadya, Jakarta Selatan merupakan kotamadya dengan responsivitas tertinggi yang mengumpulkan 68 poin. Kotamadya terendah adalah Jakarta Barat yang hanya mengumpulkan 58 poin.

Masing-masing staff pemerintahan juga memiliki peringkat di aplikasi QLUE. Mereka juga harus cepat tanggap terkait pengaduan yang dilakukan masyarakat. Para staff harus melakukan laporan setelah mereka

menindaklanjuti pengaduan. Hasilnya staff bernama akun QLUE dedijkt2015 yang merupakan staff Lurah Gunung Sahari terpilih sebagai staff paling responsif periode Januari-Maret 2016. Diikuti oleh Anwar_TRC_BC dari Dinas Perhubungan di urutan kedua. Hadi_permadi yang bertugas sebagai PPSU di tanjung Duren Utara menduduki peringkat ketiga terbaik. Dinas Perhubungan, Dinas Kebersihan, dan TransJakarta adalah ketiga staff urutan teratas yang dinilai paling responsif terhadap pengaduan masyarakat.

Data-data tersebut dapat dijadikan penilaian Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terhadap kinerja aparatur tingkat lurah hingga kotamadya. Selain itu, dengan adanya aplikasi ini beberapa pelayanan di pemerintahan DKI Jakarta kini mengalami kemajuan. Pengguna aplikasi QLUE bernama akun fajarkaml menyatakan:¹⁰²

“Sekarang apa-apa jadi lebih gampang, ngadu tinggal di hape. Terus di Kelurahan berasa banget perbedaan pelayanan tiga tahun sebelumnya dengan dua tahun terakhir ini. Mungkin karena pada takut dilaporin aplikasi QLUE kali, ya.”

C. Evaluasi Pelayanan Pihak Swasta

Selain kepada pemerintah, masyarakat DKI Jakarta juga dapat mengadakan mengenai pelayanan yang diberikan pihak swasta yang ada di DKI Jakarta. Namun bedanya pada pengaduan kepada pihak swasta ini masyarakat hanya bisa memberikan *review* baik itu yang positif maupun yang negatif terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk periode Januari-

¹⁰² Fajarkamil, wawancara, pengguna aplikasi QLUE dengan nama akun *fajarkamil*, pada tanggal 3 maret 2016 pukul 19.15 WIB.

Maret QLUE hanya memberikan data tentang pihak swasta yang menerima *review* negatif paling banyak.

Tabel 4.9 Review Negatif Terbanyak

| Sektor Swasta | Total Poin | Jumlah Laporan | Jumlah Laporan Negatif |
|---------------|------------|----------------|------------------------|
| Jasa Marga | 340 Poin | 360 | 350 |
| PLN | 260 Poin | 282 | 271 |
| Pertamina | 203 Poin | 203 | 307 |

Sumber: Dokumen PT. TerralogiQ diolah peneliti, 2016

Jasa Marga menjadi pihak swasta paling banyak mendapatkan *review* negatif dari masyarakat. Jasa Marga mendapatkan 360 laporan pada periode Januari-Maret 2016 dengan 350 laporannya adalah laporan negatif. Sedangkan PLN mendapatkan 282 laporan, dengan 271 laporan negatif dari masyarakat. Terakhir, pertamina, mendapatkan 307 laporan dengan 255 laporan negatif masyarakat terhadap pertamina.

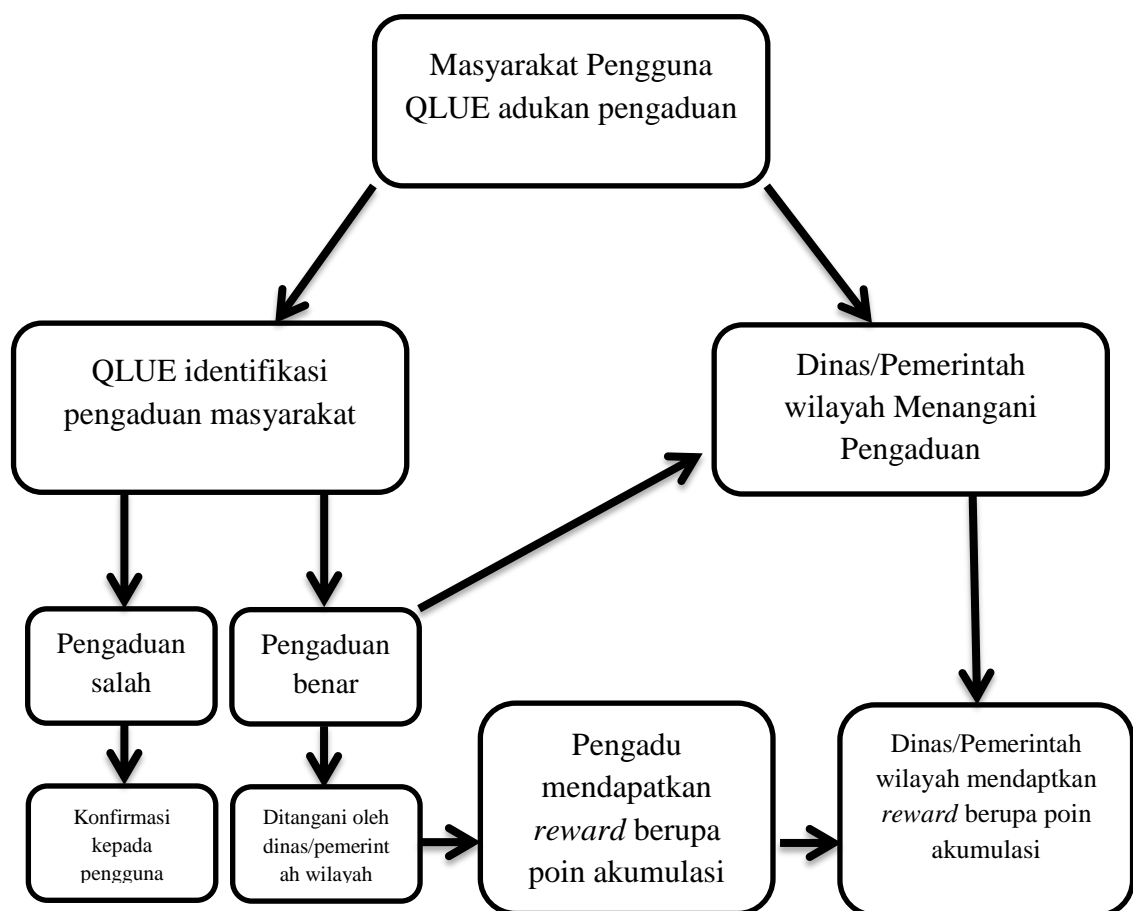
4.3.2.1 Pola Interaksi Pemerintah dengan Masyarakat Melalui Aplikasi QLUE

Pemerintah DKI Jakarta sudah mempersiapkan sarana layanan pengaduan melalui aplikasi QLUE ini. Penerpaan aplikasi QLUE ini memang dibuat untuk menciptakan *good governance* di DKI Jakarta. Adanya interaksi yang baik antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta tercermin pada penerapan sarana pengaduan berbasis aplikasi QLUE ini.

Hubungan ketiga elemen *governance* ini sudah dijelaskan pada bab sebelumnya. Namun, secara operasional interaksi ketiganya dijelaskan pada sus bab ini. Interaksi ketiganya dijelaskan dalam bentuk tabel di bawah ini.

Tabel 4.10

Pola Interaksi Tiga Elemen Governance



Data Diolah Peneliti, 2016

Untuk menciptakan *good governance*, tabel di atas merupakan salah satu cara yang dilakukan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Pola interaksi ketiganya berjalan sejak 2014 hingga sekarang melalui aplikasi QLUE.

4.3.3 Implementasi Layanan Penanganan Pengaduan Pada Aplikasi QLUE

Pada analisis penanganan pengaduan yang ada pada aplikasi QLUE, peneliti menjadikan teori *yang* dikeluarkan oleh BAPPENAS pada tahun 2010 tentang elemen-elemen penanganan pengaduan. Teori ini juga sudah dibahas pada sub bab dasar teori Bab kedua penelitian ini. Terdapat enam elemen penanganan pengaduan yang menjadi bahan analisis pada penelitian ini, yaitu:

1. Sumber atau asal pengaduan

Menurut BAPPENAS, sumber pengaduan adalah masyarakat, baik secara individu maupun kelompok.¹⁰³ Pada pengaduan melalui aplikasi QLUE sumber pengaduan memang berasal dari masyarakat langsung. Masyarakat mengadukan tentang berbagai macam permasalahan yang ditemuinya. Dengan begitu, pengaduan melalui aplikasi QLUE termasuk ke dalam elemen pertama yang dibuat oleh BAPPENAS ini.

2. Isi pengaduan

Menurut BAPPENAS, isi pengaduan bisa menyangkut berbagai hal, mulai dari kesalahan prosedur, kesalahan sikap staff, kualitas layanan, dan sebagainya. Aplikasi QLUE sendiri didisain memang untuk mengadukan berbagai macam permasalahan yang disebutkan BAPPENAS. Pelayanan staff kelurahan tersedia pada topik di aplikasi QLUE. Kualitas layanan baik itu pemerintah maupun swasta juga telah disiapkan fitur tersendiri oleh QLUE. Serta berbagai macam pelanggaran, kriminal, sampah, banjir,

¹⁰³ BAPPENAS., *op., cit.*, hlm, 50

dan lain sebagainya sudah disiapkan masing-masing agar masyarakat dapat mudah mengidentifikasi permasalahan yang ditemuinya.

3. Unit Penanganan Pengaduan

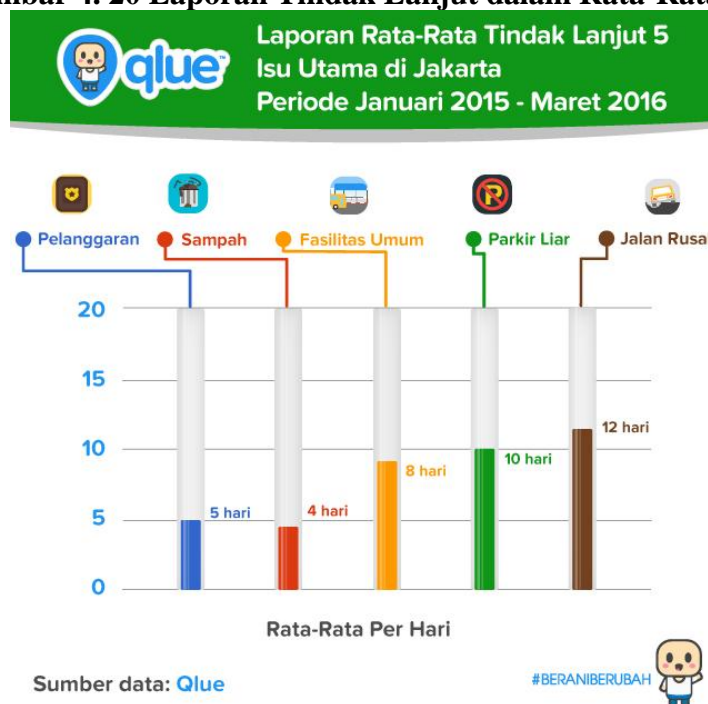
Menurut BAPPENAS adalah satuan yang disediakan oleh setiap institusi untuk mengelola dan menangani pengaduan darimana pun berasal dan melalui saluran manapun. Setelah melihat penjelasan mengenai aplikasi QLUE di pembahasan sebelum ini, aplikasi QLUE memang berfungsi juga untuk memaksimalkan peran semua dinas, maupun staff pemerintahan baik di level lurah sampai kotamadya untuk aktif menangani pengaduan masyarakat. Dengan aplikasi QLUE dinas-dinas akan bekerja lebih maksimal sesuai dengan jenis pengaduan yang diberikan masyarakat. Sebagai contoh, pengaduan masyarakat tentang sampah langsung ditangani oleh dinas kebersihan, sementara pengaduan masyarakat tentang coretan liar langsung ditangani oleh petugas PPSU. Selain itu untuk memaksimalkan kinerja dinas-dinas, aplikasi QLUE menyiapkan sistem ranking dan penghargaan kepada staff di dinas-dinas yang aktif dalam menganggapi pengaduan masyarakat.

4. Respon pengaduan

Respon pengaduan adalah respon atau tindaklanjut yang dihasilkan oleh unit penanganan pengaduan di masing-masing institusi pemerintah yang terkait dengan pengaduan. Respon ini kemudian disampaikan kepada pihak pengadu. Melalui penjelasan ini, aplikasi QLUE juga merupakan bagian dari definisi respon pengaduan ini. Sebab, pada aplikasi QLUE

setiap-setiap pengaduan masyarakat telah langsung memiliki identifikasi permasalahan sesuai dengan dinas yang harus menanganinya. Untuk itu pengaduan yang dilakukan masyarakat bisa dengan mudah direspon oleh dinas terkait. Di dalam aplikasi QLUE masyarakat pengadu atau masyarakat lainnya dapat terus memantau tentang pengaduannya. Jika sudah memiliki tombol berwarna hijau pada gambar pengaduannya, maka pengaduan tersebut telah direspon oleh dinas terkait. Respon dari dinas terkait juga langsung diberikan berupa foto hasil penindaklanjutan dari pengaduan yang dilakukan. QLUE sendiri membuat laporan terkait rata-rata respon atau tindak lanjut dari lima permasalahan utama yang paling sering diajukan masyarakat. Di bawah ini merupakan laporan dari QLUE tentang respon terhadap pengaduan:

Gambar 4. 20 Laporan Tindak Lanjut dalam Rata-Rata Perhari



Sumber: Dokumen PT. TerralogiQ, 2016

Data di atas menunjukkan bahwa pengaduan yang dilakukan masyarakat bisa ditindaklanjuti dengan estimasi waktu rata-rata 5 hingga 15 hari. Untuk permasalahan pelanggaran, aparatur terkait tercatat menindaklanjuti pengaduan masyarakat rata-rata sebanyak lima hari setiap pengaduan tentang pelanggaran. Sedangkan untuk sampah dibutuhkan waktu rata-rata empat hari untuk menindaklanjuti pengaduannya. Permasalahan fasilitas umum membutuhkan waktu rata-rata 8 hari untuk dapat ditindaklanjuti. Sedangkan parkir liar membutuhkan waktu rata-rata 10 hari untuk dapat menindaklanjuti pengaduan. Terakhir, permasalahan jalan rusak membutuhkan waktu 12 hari untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Jika dilihat dari data tersebut, penindaklanjutan yang dilakukan oleh dinas terkait masih terbilang kurang cepat. Data ini juga dapat dijadikan masukan kepada QLUE untuk dapat melakukan pendekatan kepada pihak pemerintah agar dinas-dinas mampu menanggapi pengaduan masyarakat dengan cepat dan tepat.

5. Umpan balik

Adalah penilaian pihak pengadu kepada pemerintahan atau institusi mengenai permasalahan yang pengadu ajukan. Ketika masyarakat pengguna QLUE telah ditindaklanjuti oleh aparatur terkait, maka pengadu dapat memberikan rasa kepuasan pada kolom komentar yang tersedia pada gambar pengaduan yang diajukan. Sementara itu, dengan ditindaklanjutinya pengaduan masyarakat, aparatur terkait yang menanggapi pengaduan secara otomatis mendapatkan nilai langsung dari

aplikasi QLUE. Nilai ini akan terus terakumulasi. Sehingga memungkinkan untuk dinas atau staff mendapatkan penghargaan atas kinerja yang dilakukannya.

6. Laporan penanganan pengaduan

Sesudah umpan balik dari pilihan yang mengajukan pengaduan diterima, maka dinas yang mengelola pengaduan wajib membuat laporan tentang pengaduan dan penanganan tersebut. Aplikasi QLUE merupakan aplikasi pengaduan yang setiap bentuk pengaduannya langsung tersimpan di *database* aplikasi tersebut. sampai kapanpun, pemerintah tetap bisa melihat laporan yang masuk di aplikasi QLUE. Selain itu penanganan yang sudah dilakukan juga dapat tersimpan di aplikasi ini.

4.3.4 Kendala Penerapan Layanan Pengaduan Melalui Aplikasi QLUE

Selama satu tahun penerapan pengaduan berbasis aplikasi QLUE, perjalanan layanan ini tidak berjalan mulus. Berbagai macam kendala turut hadir dalam penerapan ini. Berikut adalah kendala yang ditemukan selama perjalanan layanan pengaduan berbasis aplikasi QLUE.

1. Identifikasi masalah yang tidak tepat

Dalam aplikasi QLUE berbagai macam masalah lingkungan dapat diadukan. Untuk pengaduan kepada pemerintah, pengguna QLUE disediakan 29 topik permasalahan yang dapat diadukan. Karena banyaknya, topik di aplikasi QLUE ini, pengguna QLUE seringkali melakukan kesalahan. Pengguna sering salah mengidentifikasi masalah yang tidak sesuai dengan foto atau lokasi

pengaduan. Hal ini menyebabkan pihak pemerintah tidak bisa menanggapi langsung pengaduan yang keliru seperti ini. Namun, untuk kendala yang ini pengelola aplikasi QLUE telah menyiapkan staff khusus yang berfungsi sebagai akun yang memberikan informasi terkait permasalahan yang salah teridentifikasi oleh pengguna.

2. Kurang tanggapnya apatur pemerintah

Seperti yang telah dijelaskan pada sub-bab sebelumnya, data mengenai waktu penanganan pengaduan oleh aparatur pemerintah menunjukkan bahwa kurang tanggapnya apatur pemerintah dalam menanggapi masalah yang diadukan. Data mengenai hal ini tercatat bahwa rata-rata persetiap masalah ditangani selama 5 hari. Hal ini membuktikan bahwa pemerintah harus bisa menegaskan kepada pemerintah di tingkat wilayah untuk lebih tanggap terhadap pengaduan yang masuk.

3. Kurangnya pengguna aktif QLUE

Dari sekitar kurang lebih 10 juta penduduk DKI Jakarta,¹⁰⁴ sepanjang Januari 2015-Maret 2016 terhitung sebanyak 350.000 masyarakat DKI Jakarta yang mengunduh aplikasi QLUE. Dari jumlah tersebut kurang lebih 65% pengguna aktif aplikasi QLUE ini.¹⁰⁵ Data tersebut menunjukkan bahwa masih kurangnya masyarakat yang mengetahui tentang sarana pengaduan ini.

¹⁰⁴ Aditya HAdi Pratama (2015). *3 Hambatan yang Dihadapi Jakarta dalam Menerapkan Jakarta Smart City*. Dilihat dari: <https://id.techinasia.com/hambatan-jakarta-smart-city>. Pada tanggal 17 Mei 2016 pukul 17.04 WIB.

¹⁰⁵ Martua Johannes Edward, wawancara.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan terhadap penelitian mengenai layanan pengaduan dan penanganan pengaduan melalui aplikasi QLUE, menunjukkan bahwa aplikasi QLUE tersebut cukup efektif digunakan sebagai sarana interaksi masyarakat dengan pemerintah. Dengan aplikasi QLUE ini masyarakat bisa dengan mudah melaporkan permasalahan lingkungan yang ada di sekitarnya. Masyarakat DKI Jakarta yang menggunakan aplikasi QLUE menyambut baik akan adanya layanan pengaduan seperti ini. Masyarakat dimudahkan dalam melakukan pengaduan karena dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja tanpa harus berurusan dengan birokrasi yang berbelit-belit. Pelaksanaan pengaduan melalui aplikasi QLUE ini ternyata meningkatkan partisipasi masyarakat yang cukup tinggi. Hal itu terlihat dari data QLUE tentang laporan pengaduan yang dimasukkan pada bab 4.

Meningkatnya jumlah partisipasi masyarakat dalam hal pengaduan dikarenakan beberapa hal. Pertama, dengan aplikasi QLUE masyarakat dapat dengan mudah mengadukan permasalahan tanpa harus mendatangi dinas terkait. Kedua, partisipasi masyarakat tentang pengaduan meningkat karena mengadukan melalui QLUE, masyarakat bisa mendapatkan *reward* dari QLUE yang menyiapkan beberapa hadiah kepada pengguna dengan poin tertinggi. Ketiga, efisiensi dalam mengadukan permasalahan menjadi faktor lain yang

meningkatkan partisipasi masyarakat. Masyarakat hanya perlu memantau melalui aplikasi tentang pengaduan yang dilakukan.

Selain itu, Aplikasi QLUE ini juga terobosan yang bagus yang dilakukan oleh Pemerintah DKI Jakarta. Sebab, dengan aplikasi QLUE, pemerintah DKI Jakarta dapat mengontrol dan mengetahui kinerja setiap aparatur pemerintahan DKI Jakarta. Aplikasi QLUE dinilai sebagai ajang evaluasi kinerja aparat pemerintah. Dengan sistem ranking yang ada di aplikasi QLUE, Gubernur DKI Jakarta dapat mengetahui daerah mana saja yang aktif menanggapi pengaduan masyarakat, dan daerah mana yang pasif dalam menanggapi pengaduan.

Namun, aplikasi QLUE ini sangat perlu untuk melakukan perbaikan-perbaikan khususnya dalam integrasi dinas-dinas atau petugas terkait dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian terhadap pengaduan dan penanganan pengaduan melalui aplikasi QLUE, maka peneliti menyarankan sebagai berikut:

1. PT. TerralogiQ selaku pengembang aplikasi terus melakukan sosialisasi mengenai pengaduan melalui aplikasi QLUE agar manfaatnya dapat terasa sampai kepada masyarakat luas. Suatu inovasi pemerintah dalam sistem pengaduan masyarakat yang berbasis sistem informasi seperti QLUE ini perlu diketahui masyarakat luas, karena inovasi ini memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan. Sosialisasi dapat berupa iklan, layanan masyarakat, membentuk komunitas, seminar, atau *workshop*.

2. PT. TerralogiQ juga perlu meningkatkan inovasi pada fitur-fitur di dalam aplikasi QLUE, agar nantinya aplikasi QLUE ini menjadi media pengaduan yang tidak hanya digunakan di DKI Jakarta.
3. PT. TerralogiQ perlu melakukan pendekatan kepada pemerintahan baik di level lurah hingga kotamadya, agar setiap dinas dapat lebih cepat, tepat, dan aktif dalam menanggapi pengaduan yang dilakukan masyarakat.
4. Untuk melebarkan sayapnya, PT. TerralogiQ perlu melakukan pendekatan-pendekatan kepada pemerintahan daerah lain agar nantinya aplikasi QLUE dapat dijadikan sarana pengaduan di daerah lain atau bahkan dijadikan sebagai sarana pengaduan tingkat nasional.
5. PT. TerralogiQ menambah staff untuk menyaring dan mendisposisikan laporan agar pengaduan yang masuk dapat ditangani dengan baik.
6. Pemerintah DKI Jakarta juga diharapkan menambah staff atau petugas yang dikhususkan untuk menangani setiap pengaduan yang diajukan masyarakat.
7. Pemerintah DKI Jakarta diharapkan untuk mempertegas agar dinas-dinas terkait mampu menindaklanjuti pengaduan dengan lebih cepat dan tepat.
8. Kepada warga DKI Jakarta diharapkan agar menggunakan aplikasi QLUE dalam melakukan pengaduan. Karena dengan aplikasi QLUE ini masyarakat bisa menghemat waktu dan tenaga.
9. Kepada peneliti yang akan melakukan penelitian dengan objek penelitian yang hampir mirip dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi dalam melakukan penelitian kelak.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adi Isbandi, Rukminto (2007). *Perencanaan Partisipatoris Berbasis Aset Komunitas: dari Pemikiran Menuju Penerapan*. Fisip UI Press: Depok
- Andreeyan, Rizal (2014). *Studi Tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan Pembangunan di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*. Ejournal Fisip Universitas Mulawarwan: Samarinda.
- Dwiyanto, Agus (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- DeLone, William H. dan Ephraim R. McLean (2003). *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update*. Vol. 19 No. 4 Journal of Management Information System: Spring.
- Eko Indrajit, Richardus., et.all (2005). *E-Government in Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Belahan Dunia*. Andi: Yogyakarta.
- Kuswaryono, Hadi (2000). *Panduan Penanganan Saran dan Keluhan Masyarakat (SKM)*. Cipta Manunggal: Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana: Jakarta.
- Lutfi, Mustafa dan Iwan (2014). *Menerpong Komisi Informasi Publik*. Universitas Brawijaya Press: Malang.
- Idrus, Muhammad (2007). *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*. UII Press: Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit PT Remaja Rosdakarya.
- Modul 1 Sosialisasi Sistem AKIP (2001). *Akuntabilitas dan Good Governance LAN dan BPKP*: Jakarta.
- Miles dan Huberman (2009). *Analisis Data Kualitatif*. Penerbit UI PRESS: Jakarta.
- Nisjar S, Karhu (1997). *Beberapa Catatan Tentang Good Governance*, (Jurnal Administrasi dan Pembangunan: Jakarta.
- Nugraha, Riant (2009). *Public Policy*. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Sedarmayanti (2004). *Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance*.
- SM Romi (2005). *Perancangan E-Government Berbasis Web dalam Pemerintahan Daerah di Indonesia*.

- Sitoresmi, Suci (2013). *Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4)*. Universitas Indonesia: Depok.
- Syahrani dan Syahrani (2009). *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Sugiyono (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Penerbit CV. Alfabeta: Jakarta.
- Sukardi, (2009). *Metodologi Penelitian Pendidikan. Kompetensi dan Praktiknya*. Penerbit PT. Bumi Aksara.
- Wakil, Faysou (2014). *Surabaya Smart City*. Universitas Islam Bandung: Bandung.
- Widodo, Joko (2001). *Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentrallisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cedekia: Surabaya.
- Iskandar (2013), *Dengan Smart City, Kota Bisa Dipantau Tanpa Harus Blusukan*. Diambil dari: <http://tekno.liputan6.com/read/764017/dennnnngan-smart-city-kota-bisa-dipantau-tanpa-harus-blusukan>. Pada 12 Desember 2015.

Jurnal

- Kourtit, Karima & Peter Nijkamp (2012), *Smart Cities in the Innovation Age*. The European Journal of Social Science Research, Vol.25: Routledge.
- Laporan Kajian BAPPENAS. 2010. *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Direktorat Aparatur Negara: Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/BAPPENAS.
- Suryadi (2010). *Penanganan Keluhan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan*. Vol, 23. No. 4.
- Umar, Musni. *RPTRA Community Center Warga dan Anak-Anak di DKI Jakarta*. Diambil dari artikel: m.kompasiana.com/musniumar/rptra-community-center-warga-dan-anak-anak-di-dki-jakarta_562ae44c107f611305d9b3fc. Diambil pada tanggal 11 April 2016 pukul 12.11 WIB
- Muluk, Saeful. 2014. *Jakarta Menuju Kota yang Berkelanjutan: Analisis Pembangunan Kota Berkelanjutan dalam Dokumen RPJMD DKI Jakarta Tahun 2013-2017*. Diambil dari: http://inisiatif.org/wp-content/uploads/2014/11/Jakarta-Menju-Kota-yang-Berkelanjutan_Ipung.pdf. Pada tanggal 12 April 2016 pukul 10.28 WIB

Internet

- Aziz, Abdul (2015). *TerralogiQ: Andalkan Solusi Pemetaan, Fokus Garap Smart City*. Diakses dari: <http://www.infokomputer.com/2015/12/fitur/terralogiq-andalkan-solusi-pemetaan-fokus-garap-smart-city/>. Pada tanggal 2 Januari 2015.
- Administrator Engineering Indonesia. *Peraturan Forum Engineering Indonesia*. Diambil dari artikel web: <http://www.engineeringindonesia.org/showthread.php?tid=1>. Pada tanggal 11 April 2016 pukul 22.30 WIB.
- Diskominfo. 2014. *Pemprov DKI Jakarta Membuat Kanal Aspirasi/Channel di Semua Media Sosial Internet*. Diambil dari artikel: <http://diskominfo.jakarta.go.id/berita-41/pemprov-dki-jakarta-membuat-kanal-aspirasi--channel-di-semua-media-sosial-internet--.html#prettyPhoto>. Pada tanggal 12 April 2016 pukul 11.58 WIB
- NN(2013). *RUU Geospasial Peraturan Presiden*. Diambil dari: <http://www.bakosurtanal.go.id/perpres/artikel/RUU%20IG/RUU%20IG%20FOR%20DPR.pdf>. Pada tanggal 9 April 2016 pukul 20.40 WIB
- NN. 2015. *Sampah di Jakarta Diperkirakan Capai 6.000 Ton per Hari*. Diambil dari <http://nationalgeographic.co.id/berita/2015/02/sampah-di-jakarta-diperkirakan-capai-6-000-ton-per-hari>. Pada tanggal 13 April 2016 pukul 18.33 WIB.
- Windyastuti, Ayunda (2016). *Dari artikel detikdotcom* http://news.detik.com/berita/3201768/qlue-sampai-april-3292-dari-4883-laporan-banjir-sudah-ditindaklanjuti?utm_source=news&utm_medium=Twitter_Detikcom&utm_campaign=CMS+Socmed
- Website LinkedIn Pt TerralogiQ. <https://www.linkedin.com/company/terralog-q--pt-terralogiq-integrasi-solusi>.
- Lesmardin. 2014. *Pengertian Aplikasi*. Diambil dari: <https://lesmardin1988.wordpress.com/2014/08/13/pengertian-aplikasi/>.
- Sutiono. 2016. *Aplikasi QLUE untuk Kota Cerdas*. Diambil dari: http://www.kompasiana.com/sutiono/aplikasi-qlue-untuk-kota-cerdas_56c271beb4937320048b457d.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Peneliti dengan *Outreach Manager JSC*



Lampiran 2. *Jakarta Smart City Lounge*



Lampiran 3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Lampiran 4. Peneliti dengan *Head Marketing* QLUE



Lampiran 5. Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum



Lampiran 6. Flyer Jakarta Smart City

JAKARTA SMART CITY

"Penggunaan konsep Smart City di DKI Jakarta sebagai solusi menyelesaikan masalah-masalah perkotaan serta untuk meningkatkan pelayanan publik"

INFORMASI PUBLIK

Smart City sebagai sebuah gagasan untuk mengintegrasikan data yang dimiliki Pemerintah dengan memanfaatkan IT agar dapat diakses secara luas oleh masyarakat dengan pola yang smart, mudah dipahami dan simpel.

Contoh:

Masyarakat yang membutuhkan layanan Rumah Sakit dapat mengakses Website Jakarta Smart City untuk mengetahui ketersediaan ruangan kamar Rumah Sakit Umum Daerah.

PARTISIPASI PUBLIK

Smart City sebagai sebuah solusi untuk meningkatkan kepedulian masyarakat kota Jakarta dalam mendukung pembangunan dan pengawasan tatahidup lingkungan sekitarnya secara efektif dan efisien.

Contoh:

Masyarakat dapat melaporkan pelanggaran lalu lintas seperti traffic light mati atau lampu lalu lintas rusak dan petugas yang bertanggung jawab dapat melakukan perbaikan hasil pengaduan.

Jakarta Smart City adalah kota modern dan inovatif yang mampu menjadi sumber daya kotanya secara efektif, efisien, dan berkelanjutan dengan mengoptimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan yang partisipatif, demi tercapainya masyarakat yang sejahtera dan berbudaya.

LAYANAN PUBLIK

Smart City sebagai sebuah konsep pemanfaatan IT dalam upaya mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari pemerintah yang dapat diakses melalui Internet agar mengurangi intensitas pertemuan manusia dengan manusia.

Contoh:

Masyarakat yang akan membangun sebuah rumah dapat mendaftarkan Pengajuan IMB melalui sistem online dan dapat memantau kapan aplikasinya selesai dikerjakan dan waktu pengambilannya.

SMART GOVERNANCE

Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan informatif, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi publik melalui layanan pelayanan digital seperti Call Center, Call Center 164 dan Social Media.


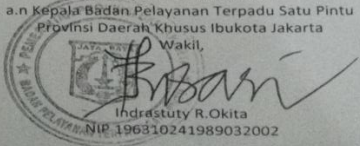
SMART ECONOMY

Memperkuat infrastruktur yang mendukung inovasi kepada masyarakat agar tercapai produktivitas yang tinggi. Salah satunya pendirian usaha kecil dan menengah, meningkatkan lapangan kerja serta meningkatkan daya saing daerah.


SMART PEOPLE

Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan 12 tahun, memfasilitasi kebutuhan hidup layak, meningkatkan indeks harapan hidup, serta meningkatkan akses informasi publik.

Lampiran 7. Surat Izin Penelitian dari BPTSP DKI Jakarta

| | |
|---|---|
|  | <p>PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA</p> <p>BADAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</p> <p>Jl. Kebon Sirih Nomor 18 Blok H Lantai 18, Telepon : 021-3822968, Fax: 021-3841823</p> <p>JAKARTA</p> <p>Kode Pos : 10110</p> |
| <p>SURAT IZIN PENELITIAN</p> <p>NOMOR : 574/16.1/31/1.86/2016</p> | |
| <p>Dasar :</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2014; 3. Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 4. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. |
| <p>Menimbang :</p> | <ol style="list-style-type: none"> a. Bahwa sesuai surat Surat Rekomendasi Ijin Penelitian DEKAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Nomor : 102/UN10.1.16/AK/2015 Tanggal 16 FEBRUARI 2016; Bahwa untuk tertib administrasi dan pengendalian pelaksanaan penelitian serta pengembangan perlu diterbitkan Surat Izin RISET, OBSERVASI, SURVEI, WAWANCARA, STUDI KASUS; b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, serta hasil verifikasi dan validasi Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta, berkas persyaratan administrasi surat izin penelitian telah memenuhi syarat. |
| <p>Kepala Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta, memberikan Surat Izin Penelitian kepada :</p> | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Nama 2. No. KTP 3. Alamat 4. Pekerjaan | <p>: ISZMI AKBAR</p> <p>: 3174052305940003</p> <p>: JL. PONDOK PINANG RT.011/RW.002 KEL.PONDOK PINANG KEC. KEBAYORAN LAMA JAKARTA SELATAN</p> <p>: MAHASISWA</p> |
| <p>Untuk melaksanakan RISET, OBSERVASI, SURVEI, WAWANCARA, STUDI KASUS, dengan rincian sebagai berikut :</p> | |
| <ol style="list-style-type: none"> a. Judul Penelitian b. Tempat/Lokasi c. Bidang Penelitian d. Waktu e. Nama Lembaga | <p>: ANALISIS IMPLEMENTASI LAYANAN PENGADUAN DAN PENANGANAN PENGADUAN BERBASIS SISTEM INFORMASI DI DKI JAKARTA (STUDI KASUS : QJUE DAN CROP)</p> <p>: DISKOMINFOMAS DAN PT. TERRALOGIQ (QJUE), KELURAHAN CILANDAK SELATAN DAN KELURAHAN PONDOK PINANG</p> <p>: ILMU SOSIAL DAN POLITIK</p> <p>: FEBRUARI 2016 s/d APRIL 2016</p> <p>: UNIVERSITAS BRAWIJAYA</p> |
| <p>Dengan ketentuan yang harus ditaati sebagai berikut :</p> | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Sebelum melakukan penelitian, terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat setempat/lembaga swasta yang akan dijadikan obyek lokasi; 2. Mematuhi ketentuan peraturan yang berlaku di daerah/wilayah setempat; 3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang materinya bertentangan dengan topik/judul penelitian dimaksud; 4. Setelah pelaksanaan kegiatan dimaksud selesai supaya menyerahkan hasilnya kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta; 5. Surat Izin Penelitian yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. | |
| <p>Demikian Surat Izin Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya</p> | |
| <p>Jakarta, 16 FEBRUARI 2016</p> <p>a.n Kepala Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta</p> <p>Wakil,</p> <p> Indra Istuty R. Okita NIP. 196310241989032002</p> | |
| <p>Tembusan:</p> <p>Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi DKI Jakarta.</p> | |

Lampiran 8. Surat Izin Penelitian kepada PT. TerralogiQ

| | |
|---|--|
|  | <p>UNIVERSITAS BRAWIJAYA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Jalan Veteran, Malang 65145, Indonesia Telp. (0341) 575755; Fax (0341) 570038 Website : www.fisip.ub.ac.id Email : fisip@ub.ac.id</p> |
|---|--|

Nomor : 237 /UN.10.1.16/AK/2016
Lampiran : -
Permohonan : **Permohonan Ijin Penelitian**

Kepada : Yth.Pimpinan
PT.Terralogi Q
Di Tempat


Dalam rangka menempuh penyusunan Skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan oleh setiap Mahasiswa Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya Malang, maka kami mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu mengijinkan Mahasiswa kami :

Nama : Izmi Akbar
NIM : 125120507111014
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Program Studi : Ilmu Politik
Peminatan : Metode Ilmu Politik
Telp/HP : 085718760590
Judul Skripsi : Analisis Implementasi Layanan Pengaduan dan Penanganan Pengaduan Berbasis Sistem Informasi di DKI Jakarta (Studi Kasus : QLUE dan CROP)
Lokasi Penelitian : PT.Terralogi Q
Lama Penelitian : Bulan Januari - Maret 2016

Untuk dapat diterima melakukan penelitian di tempat/daerah/instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat permohonan ijin ini dibuat, atas perhatian dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Malang, 15 JAN 2016
a.n Dekan
Pembimbing


Maratul Makhbudah, S.IP., M.Si
NIK . 80080311120410